

ВСТУП

Бакалаврська робота направлена на розширення функціоналу існуючих систем і спрощення обробки звітності в галузі обробки та управлінні об'єднанням співвласників багатоквартирного будинку (далі - ОСББ). Актуальність роботи можна підтвердити тим що з кожним роком кількість будинків які створюють ОСББ збільшується. За даними з єдиного державного реєстру 2019 року найменша кількість створених ОСББ є в Кіровоградській області 421, а лідерами являються Донецька – 4122, Дніпропетровська – 3225, Львівська – 2824. За даними 2020 року, не включаючи тимчасово окупованих територій, кількість ОСББ становить 27 010. За приблизними оцінками на території України в місяць створюються 140 об'єднань.

Об'єктом дослідження виступають процеси управління та обробки звітності в об'єднанні співвласників багатоквартирного будинку.

Предметом дослідження є методи та засоби для автоматизації процесів управління та обробки звітності в ОСББ.

Мета роботи – підвищення якості управління та обробки звітності в ОСББ за рахунок використання спеціалізованих ІТ-рішень.

Для виконання поставленої мети потрібно вирішити наступні задачі.

- провести аналіз форм та особливостей управління багатоквартирним будинком, визначити законодавчу базу;
- проаналізувати види та способи формування та обробки звітності, що використовується в процесі діяльності ОСББ;
- провести аналіз ІТ-технологій та програмного забезпечення для підтримки бізнес-процесів ОСББ;
- розробити моделі та алгоритми процесів управління та обробки звітності в ОСББ;
- розробити рекомендації щодо представлення інформації про комунальні послуги в простіший для сприйняття спосіб.

1 АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ УПРАВЛІННЯ ТА ОБРОБКИ ЗВІТНОСТІ В ОСББ

1.1 Аналіз стану та особливостей розвитку ОСББ в Україні

Питання створення ОСББ – не нове для України, адже з самого початку житлово-комунальної реформи перед багатоквартирними будинками постало питання зміни форми власності та управління такими будинками. Так, у 2002 р. було прийнято Закон України «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку» [1], який визначив, що «юридична особа, створена власниками квартир та/або нежитлових приміщень багатоквартирного будинку для сприяння використанню їхнього власного майна та управління, утримання і використання спільного майна». При цьому багатоквартирним будинком є «житловий будинок із трьох або більше квартир. У будинку можуть бути розташовані й нежитлові приміщення» [2].

Основною ознакою багатоквартирного будинку, який вирізняє його, наприклад, від індивідуального житлового будинку, призначеного для проживання однієї сім'ї, є те, що єдиний комплекс нерухомого майна багатоквартирного будинку складається з окремих частин - приміщень, призначених для житлових і нежитлових цілей, які можуть перебувати у власності громадян, юридичних осіб, в державній власності. Інші частини цього комплексу (спільне майно) знаходяться у спільній частковій власності власників.

Багатоквартирний будинок як складний майновий комплекс складається з житлових та нежитлових приміщень; приміщень, призначених для обслуговування житлових і нежитлових приміщень. При цьому житлові та нежитлові приміщення можуть перебувати в індивідуальній власності будь-яких суб'єктів права власності незалежно від її форми, а допоміжне майно – лише у спільній частковій власності зазначених суб'єктів.

Таким чином, реформування системи управління житлових господарством, в якому присутні суб'єкти різних форм власності на об'єкти житлової нерухомості, об'єднані спільним майном багатоквартирного будинку, призводить до зміщення

центру відповідальності від централізованого адміністрування до договірних відносин, де власники державного і муніципального фонду виступають на рівних з приватними власниками приміщень з питань утримання спільного майна багатоквартирного будинку.

Загалом відзначимо, що форми управління багатоквартирними будинками є різними та передбачають як управління співвласниками, так і іншими особами (фізичними або юридичними):

- самостійне управління багатоквартирним будинком співвласниками;
- створення ОСББ;
- передача повноважень щодо управління (повна або часткова) управителю (ФОП-підприємцю, управляючій компанії або управителю).

У свою чергу, така форма управління, як ОСББ, передбачає самостійне виконання співвласниками усіх функцій з управління (за допомогою Асоціації ОСББ) або ж залучення управителя. Загалом в Україні найбільше багатоквартирних будинків залучають до управління будинком управителів [4;5] (рис. 1.1).

Також варто відзначити найбільшу частку будинків, які ще не обрали форму управління, проте у зв'язку зі змінами законодавства такі будинки до 1 травня 2021 р. будуть управлятись управителями, обраними на конкурсній основі виконавчими органами місцевих рад. Це передбачено законопроектом «Про внесення змін до деяких законів України щодо врегулювання окремих питань у сфері надання житлово-комунальних послуг» [3].

Істотний потенціал формування ефективних форм управління закладений у об'єднанні мешканців в ОСББ, яке у формі некомерційної організації, як найбільш прогресивна і демократична форма управління спільним майном, є частковою власністю домовласників. Створення і функціонування ОСББ – складний організаційно-процедурний процес. При цій формі управління домовласники, після реєстрації ОСББ як юридичної особи, отримують реальне право самостійного розпорядження та здійснення функцій управління своєю власністю на відміну від керуючих організацій, які управляють не своїм майном (управителі).

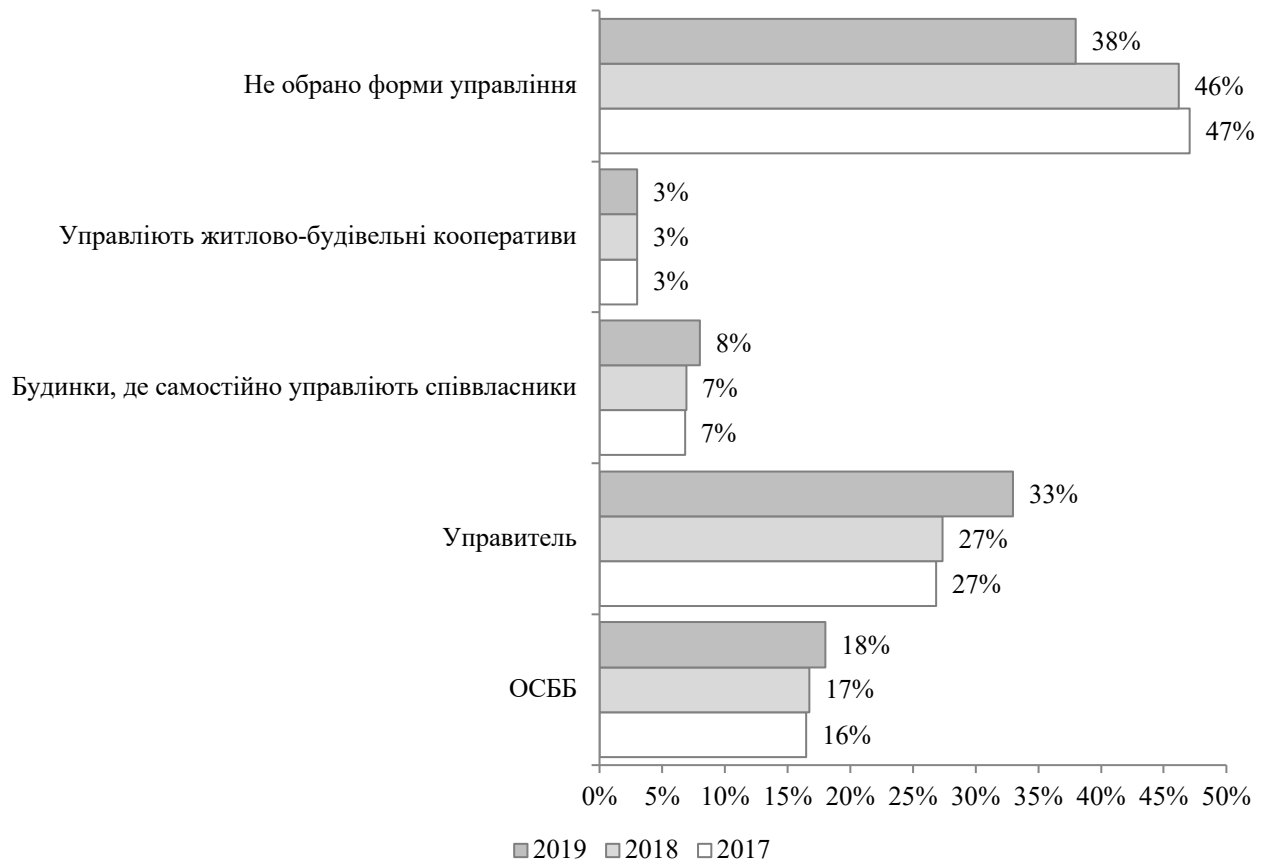


Рисунок 1.1 - Форми управління багатоквартирними будинками в Україні

Однак багато ОСББ сьогодні не виступають як самостійні керуючі організації, а передають основні функції з управління керуючим особам чи організаціям (управителям), зберігаючи за собою лише функції контролю. Такі об'єднання покликані контролювати весь процес житлово-комунального обслуговування і можуть самостійно вибрати управителя, який запропонує найбільш вигідні умови. У практичній діяльності керівників компаній-управителів основою для реалізації повноцінної взаємодії між постачальниками та споживачами послуг з управління є договірний тип відносин.

Упродовж останніх років кількість ОСББ в Україні поступово збільшувалася (рис. 1.2). Варто відзначити, що на початок лютого 2021 р. їх кількість становила 35,492 тис., а зростання порівняно з попереднім місяцем склало 139 ОСББ. У 2014 р. зафіксований єдиний за аналізований період випадок зменшення кількості ОСББ в Україні, проте відзначимо, що така негативна динаміка обумовлена тим, що статистичні показники, починаючи з 2014 р., не враховують територію Республіки

Крим, анексованої Російською Федерацією, тому стверджувати, що в Україні у 2014 р. відбулось зменшення кількості ОСББ, недоречно.

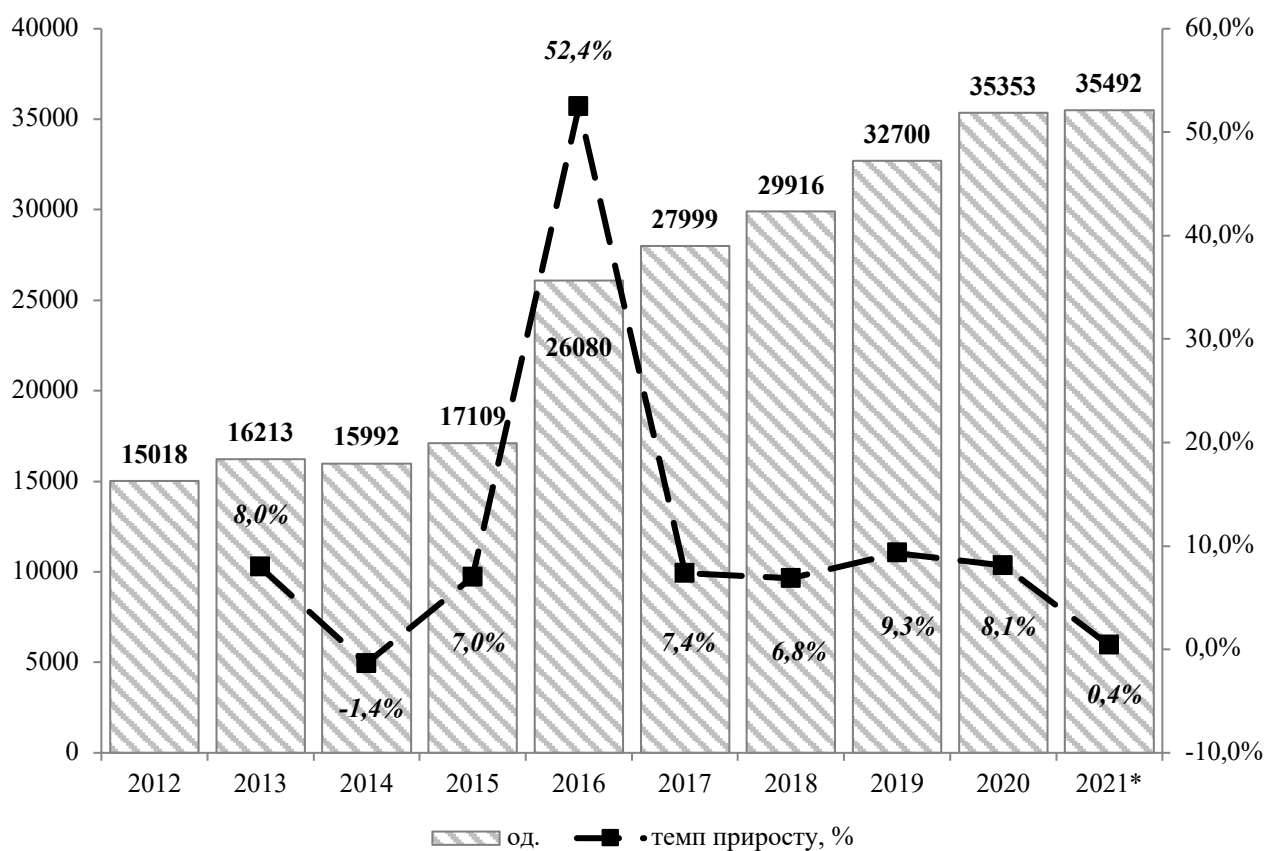


Рисунок 1.2 - Динаміка кількості ОСББ в Україні у рр., од.

Значне зростання кількості ОСББ порівняно з попереднім періодом зафіксовано у 2016 р. – така динаміка обумовлена прийняттям Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку», яким визначено, що співвласники багатоквартирних будинків зобов’язані протягом 1 року обрати форму управління будинком.

Отже, стан створення ОСББ в Україні можна охарактеризувати як позитивний, проте негативними рисами цього процесу є:

- значна частка багатоквартирних будинків, які не обрали форму управління;
- більша частина багатоквартирних будинків формою управління обрала не створення ОСББ, а передача функцій управління управлінській компанії (або управителю);

– частина ОСББ, які вже створено, не виконують своїх функцій, тобто є формальними.

Для оцінки способу управління ОСББ доцільно виділити наступні основні особливості:

1) ОСББ - некомерційна організація, що об'єднує власників житла в багатоквартирному будинку;

2) основна мета ОСББ - управління комплексом нерухомого майна в багатоквартирному будинку. При цьому термін «управління» використовується в широкому сенсі цього поняття та включає управління фінансами, утриманням і ремонтом загального майна, його збереженням і збільшенням, управління забезпеченістю комунальними послугами, управління капітальним ремонтом, тобто всіма блоками єдиної системи управління ОСББ [7].

1.2 Аналіз особливостей організації та функціонування ОСББ

Відповідно до Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» [8], прийнятого у 2015 р., було визначено основні форми управління багатоквартирними будинками, тобто внесено певні правки у попередній закон та визначено особливості інших форм управління багатоквартирними будинками, крім ОСББ (рис. 1.3, побудовано за даними сайту про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку[9]).

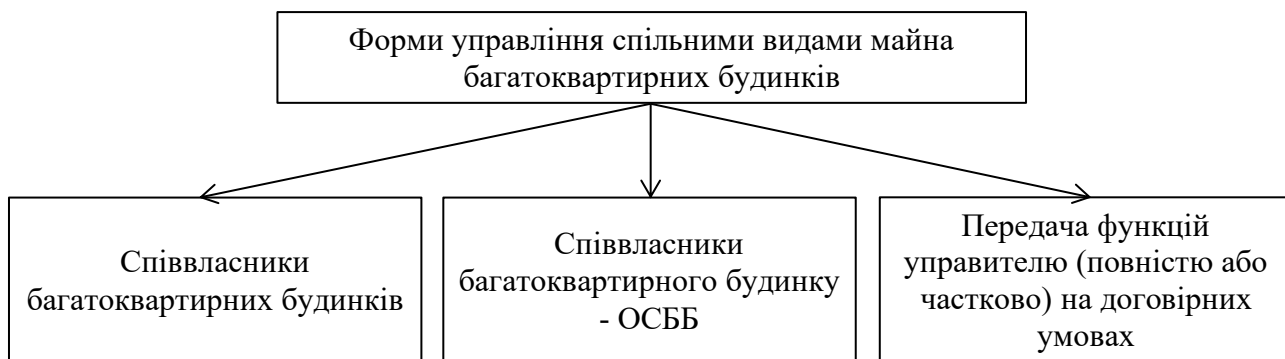


Рисунок 1.3 - Форми управління спільним майном багатоквартирного будинку

З урахуванням законодавчих нововведень, права управління спільною колективною власністю були отримані співвласниками будинку в кожній з форм цього управління. Чи повністю, чи частково управлінські функції передаються управителю, а у випадку створення ОСББ (асоціації об'єднань співвласників багатоквартирного будинку) у відповідності із рішенням співвласників їм повністю передаються управлінські функції.

Таким чином, в результаті законодавчих нововведень співвласники отримали наступні права:

- на самостійне вирішення усіх питань з управління багатоквартирним будинком на зборах співвласників;
- на створення ОСББ та передачі йому усіх функцій щодо управління багатоквартирним будинком (згідно порядку, який встановив Закон про ОСББ);
- на передачу усіх функцій щодо управління багатоквартирним будинком згідно відповідного рішення співвласників управителю (або ФОП, або юридична особа);
- на часткову передачу управлінських функцій управителю та залишення частини функцій за собою, причому ці рішення приймають загальні збори співвласників [10].

Також співвласники багатоквартирних будинків отримали відповідні права та були наділені відповідними обов'язками, а також на них покладено відповідальність за спільне майно. Зокрема, співвласникам надане особисте право участі в управлінських процесах, що стосуються багатоквартирного будинку, чи право участі за допомогою представників. Також співвласників було зобов'язано забезпечення відповідного та належного утримання, санітарного, протипожежного й технічного стану спільного майна будинку, проведення його поточного та капітального ремонтів [11].

Отже, про неефективну, непрозору роботу ЖКГ й необхідності запровадження ринкових підходів в управлінні багатоквартирними будинками дискусії ведуться вже не перший рік, адже прийняття Закону України «Про

об'єднання співвласників багатоквартирного будинку (ОСББ)» відбулось ще в листопаді 2001 р.

З прийняттям Закону України «Про особливості здійснення права власності в багатоквартирному будинку» відбулись певні зміни – а саме – розроблено зовсім іншу систему, за допомогою використання якої у перспективі очікується не лише стан житлового фонду, але й підвищення рівня правової свідомості та відповідальності співвласників за багатоквартирний будинок.

Переважна більшість власників житла звикла, що всі послуги з обслуговування будинку (поза межами квартири) надавали ЖКП – ремонт, прибирання, вивезення сміття, ремонт ліфтів, заміна труб тощо. Проте якість таких послуг знижувалася щороку, і на те були певні причини:

- значна зношеність основних засобів ЖКП;
- відсутність кваліфікованих працівників;
- недостатнє фінансування проведення комунальних робіт;
- збиткова діяльність ЖКП;
- значна заборгованість населення за спожиті комунальні послуги.

Ці проблеми здійснювали негативний вплив на процес передачі багатоквартирного будинку на баланс новоствореного ОСББ. Новим законом було визначено права й обов'язки співвласників багатоквартирного будинку та здійснюється регулювання рівня відповідальності мешканців. Він встановив чітке коло компетенції зборів співвласників та порядок прийняття ними рішень у процесі управління багатоквартирним будинком, а також уточнив правовий статус ОСББ, як підприємницького суспільства.

Крім того, було введено інститут керуючого. Управитель може найматись мешканцями для здійснення всіх або частини функцій з управління багатоквартирним будинком. Тобто, згідно зі статтею 9, багатоквартирним будинком управляє об'єднання його співвласників (асоціація ОСББ), але за їх вирішенню всі або ж частина функцій з управління багатоквартирним будинком передається керуючому.

Підсумовуючи вище викладене, зазначимо, що співвласники можуть здійснювати управління багатоквартирним будинком наступним чином:

- самостійно ним управляти (порядок прийняття таких рішень передбачений статтею 10);
- створити ОСББ і передати йому усі управлінські функції;
- передати усі управлінські функції управителю (ФОП-підприємцю або ж управляючій компанії на договірній основі);
- делегувати частину управлінських функцій управителю, а частину – здійснювати самостійно, прийнявши відповідне рішення загальними зборами.

Щодо першої форми відзначимо, що в практичній площині вона доцільна й ефективна лише для будинків з невеликою кількістю квартир, оскільки в будинках з великою кількістю квартир складно зібрати усіх співвласників, з метою прийняття будь-яких рішень шляхом загального голосування (рішення можна вважати прийнятим у випадку, коли за нього проголосують більше 50% співвласників). Законом також передбачена рівна участь у вирішенні справ ОСББ усіх співвласників, скасовано поняття «членства»: участь в загальних зборах й голосуванні можуть брати усі співвласники, всі вони повинні бути запрошені на ці збори.

Також, не передбачено поняття кворуму при прийнятті рішень. Відтепер, потрібно підраховувати кількість голосів від загальної кількості голосів співвласників (частина 14 ст. 10 Закону). Рішення буде прийняте у випадку, коли за нього проголосують більше половини усіх співвласників. При цьому більшість в 2/3 голосів всіх співвласників є необхідною у випадках:

- встановлення переліку й розміру внесків і платежів співвласників;
- порядку управління й користування спільним майном будинку;
- передачі у користування фізичним та юридичним особам загального майна;
- реконструкції і капітального ремонту багатоквартирного будинку чи окремих господарських споруд, що належить будинку.

В кінці 2020 р. до існуючого законодавства, що регулює питання створення та управління багатоквартирними будинками в Україні, у т.ч. – діяльності ОСББ, було внесено відповідні поправки. Так, у грудні 2020 р. було прийнято Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо врегулювання окремих питань у сфері надання житлово-комунальних послуг» (законопроект № 2458, який станом на 01.03.2021 р. прийнято й направлено на підпис Президенту України) [12]. Його норми покликані урегулювати проблемні питання вибору співвласниками багатоквартирних будинків рішення певної форми управління, їх відносин із підприємствами, що надають комунальні послуги (окрім послуг із постачання й розподілу електроенергії і природного газу).

Законопроектом запропоновано організацію договірних відносин з питань надання комунальних послуг:

- укладання договорів ОСББ чи іншими юридичними особами, якими об'єднано усі співвласники цього будинку (колективні споживачі);
- укладання колективних договорів управителями чи іншими уповноваженими співвласниками особами від їх імені;
- укладання індивідуальних договорів самостійно самими співвласниками індивідуально.

Згідно Законопроекту № 2458, прийнятого 03.12.2020 р., час обрання форми управління багатоквартирним будинком, який на початок 2021 р. не обрав ніякої форми із можливих, складає 4 місяці, і вже 1 травня в обов'язковому порядку виконавчими органами міської влади буде проведеного конкурс щодо визначення управителя таких будинків. Отже, бачимо, що після 1 травня очікується, що усі багатоквартирні будинки в Україні (після оформлення відповідної документації та проведення необхідних конкурсних процедур) будуть управлятись за однією із законодавчо затверджених форм.

Експерти вважають, що цей законопроект зможе вирішити ті проблеми, які тягнуться ще з початку житлово-комунальної реформи, а саме – низький рівень активності співвласників багатоквартирних будинків щодо обрання однієї з форм управління, внаслідок чого їх будинки обслуговувались ЖЕКами, а рівень цього

обслуговування, як відомо, вкрай низький через відсутність необхідного фінансування та зношеність основних засобів. Проте, можуть виникнути нові проблеми – недостатність виділеного часу для обрання форми управління або проведенні конкурсів на призначення управлінців. Також може виникнути проблема щодо отримання виконавчими органами місцевої влади інформації щодо тих багатоквартирних будинків, співвласниками яких на 1 січня 2021 р. не було обрано форму управління.

1.3 Аналіз ІТ-технологій та програмного забезпечення для підтримки бізнес-процесів ОСББ

ОСББ є юридичною особою і має вести бухгалтерський облік. ОСББ є неприбутковою організацією, але важливо зазначити, що статус неприбутковості звільняє лише від сплати податку на прибуток, а бухгалтерський облік повинен вестися в повному обсязі і у відповідності зі стандартами обліку. Нажаль, багато ОСББ досі ведуть облік вручну або за допомогою таблиць Excel. Варто зауважити, що ручний облік не може бути якісним, що обумовлено наступним:

- значні втрати робочого часу та збільшення величини заробітної плати бухгалтера;
- значна кількість помилок;
- значний час на пошук необхідної інформації.

Більш того, часто такий облік по суті не є бухгалтерським обліком, і ОСББ доводиться згодом відновлювати облікові дані за кілька років, що складно і дорого. Тому застосування програмного забезпечення є необхідним. Оскільки на ринку наявна значна кількість ПЗ для підтримки бізнес-процесів ОСББ, вибір конкретного ПЗ зазвичай базується на наступних факторах:

- функції, які виконує ПЗ, з урахуванням особливостей конкретного ОСББ (кількість квартир у багатоквартирному будинку, величина житлової площі та нежитлових приміщень та інше);

- можливість використання можливостей ПЗ не лише бухгалтером та головою ОСББ, але й іншими користувачами;
- вартість придбання та обслуговування ПЗ та інше.

Зазвичай ОСББ використовують такі програми, як всім відома програма 1С для ведення бухгалтерського обліку та система «Мій Дім Online» для ведення розрахунків по внесках співвласників та надання житлово-комунальних послуг. Обґрунтування ефективності впровадження обох програм одночасно наведено на рис. 1.4.

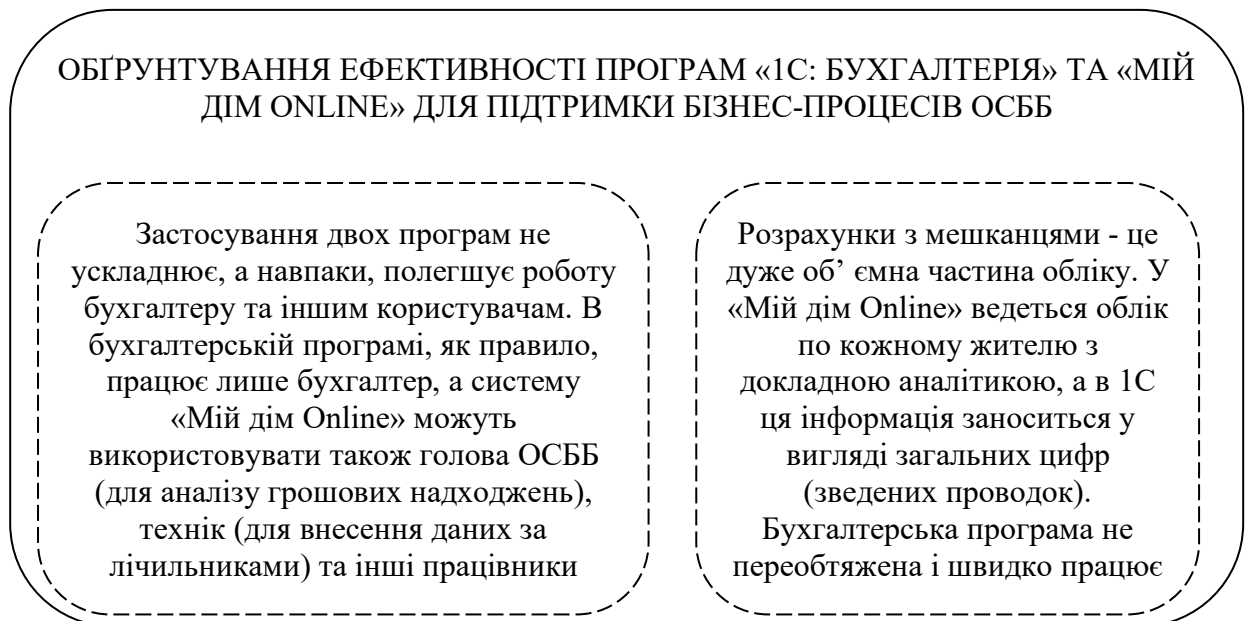


Рисунок 1.4 - Обґрунтування ефективності програм «1С: Бухгалтерія» та «Мій дім Online» для підтримки бізнес-процесів ОСББ

Зазначимо, що переваги цих видів програмного забезпечення для управління та звітності за результатами діяльності ОСББ значні (рис. 1.5).

Рішення «1С: Підприємство 8. Облік в ОСББ, розрахунок квартплати в Україні» призначено для автоматизації основних бізнес-процесів ОСББ: розрахунку квартплати і комунальних послуг, побудинкового обліку витрат.

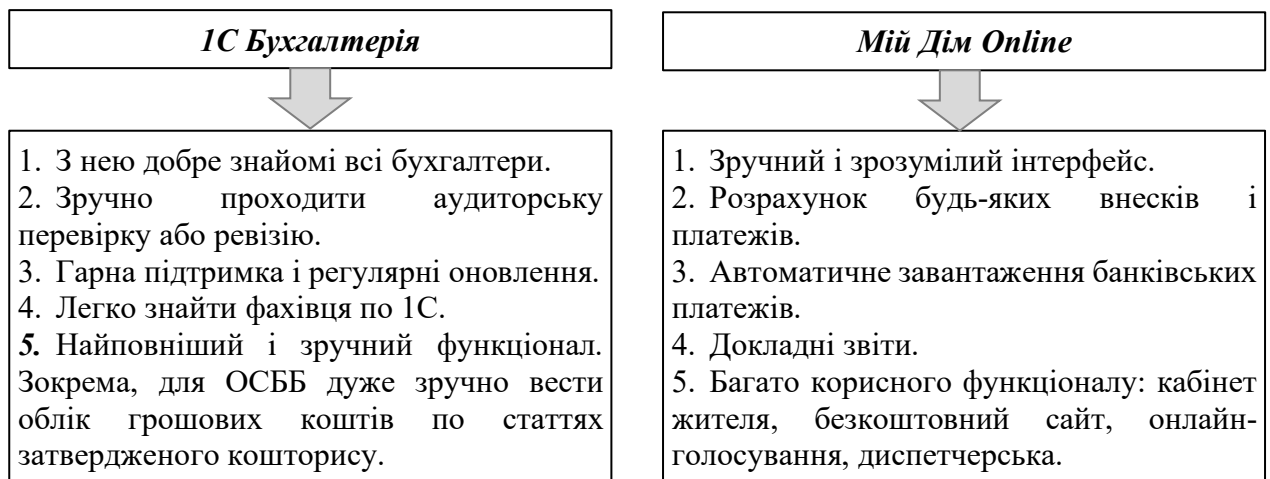


Рисунок 1.5 - Переваги основних видів програмного забезпечення для управління та звітності за результатами діяльності ОСББ

Переваги роботи з рішенням та його функціонал наведемо нижче:

- легкий старт роботи з програмою;
- різні вбудовані помічники щодо швидкого введення початкової інформації;
- легкий перехід до типової «1С: Бухгалтерія 8» без втрати даних;
- швидке освоєння програми завдяки інтуїтивно зрозумілому інтерфейсу;
- можливість залишати у видимості лише ті розділи, які необхідні користувачу;
- можливість перенесення даних з інших програм;
- відкритість платформи дозволяє розробити механізм перенесення;
- є можливість індивідуального замовлення на перенесення даних з будь-якого програмного забезпечення.

Всі зміни у форматах обміну оперативно відображаються в оновленнях програми «1С: Підприємство 8. Облік в ОСББ, розрахунок квартплати в Україні» [13]. Також можна сформувати відповідні довідки (рис. 1.6), а також систематизувати нарахування оплати послуг у відповідності з наявними пільгами (рис. 1.7).

При нарахуванні оплати за послуги ОСББ та інші комунальні послуги програма дозволяє розміщувати інформацію на декількох вкладках для зручності

заповнення та користування, а при формуванні виписки та квитанції ці дані поєднуються в одному документі (рис. 1.8).

Довідка про склад сім'ї
або зареєстрованих у житловому приміщенні / будинку, осіб

Видана уповноваженому власнику (спів власнику, наймичу) житлового приміщення (будинку), членові житлово-будівельного кооперативу

Быстрая Лариса Викторовна
(прізвище, ім'я, по батькові)

адреса Одесса, Асафьева, дім 7, корп. 1, кв. 26
про те, що до складу сім'ї (зарахованих) входять:

Прізвище, ім'я, по батькові	Родинні стосунки	Дата народження	№, серія паспорта або свідоцтва про народження
Набоков Иван Владимирович	Наймач (власник)	12.10.1947	паспорт 4003 №864455
Быстрая Лариса Викторовна	Дружина	01.01.1950	паспорт 4003 №778855
Набоков Владимир Алексеевич	Батько	05.05.1917	паспорт 4002 №605040
Комарова Наталия Ивановна	Донька	13.12.1973	паспорт 4003 №887755
Комарова Анна Николаевна	Внучка	22.03.2005	свідоцтва про народження 3333 №444444
Сирота Олег Дмитриевич	Опікувана дитина	03.03.2003	свідоцтва про народження

Усього 6 осіб

Рисунок 1.6 - Формування довідок в системі «1С: Бухгалтерія для ОСББ»

Створити Знайти... Відмінити пошук

Найменування	Код ↓	Код звітн...	Розмір піп...	Спосіб застосування
Базова пільга	169.1.1	01	1,00	Основний
Пільга для осіб, що виховують двох та більше дітей до 18 рокі...	169.1.2	04	1,00	На кожну дитину
Пільга 169.1.2 спільно з пільгою 169.1.3 б	169.1.2 инв			
Другий з батьків - Пільга для осіб, що виховують двох та біль...	169.1.2BP	04	1,00	На кожну дитину
Пільга для самотніх матерів в розрахунку на кожну дитину	169.1.3 а	02	1,50	На кожну дитину
Пільга для осіб, що виховують дитину-інваліда I або II груп	169.1.3 б	02	1,50	На кожну дитину-інваліда
Пільга для чорнобильців	169.1.3 в	02	1,50	Основний
Пільга учням, студентам, аспірантам...	169.1.3 г	02	1,50	Основний
Пільга для інвалідів I - II групи в т.ч. дитинства	169.1.3 г'	02	1,50	Основний
Пільга особам, що отр. стипендію за пересл., у т.ч. журналістам	169.1.3 д	02	1,50	Основний
Пільга для учасників бойових дій після Другої світової війни	169.1.3 е	02	1,50	Основний
Пільга для Героїв України, Героїв Радянського Союзу...	169.1.4 а	03	2,00	Основний
Пільга для учасників бойових дій під час Другої світової війни	169.1.4 б	03	2,00	Основний

Рисунок 1.7 - Врахування пільг при нарахуванні оплати за послуги ОСББ в системі «1С: Бухгалтерія для ОСББ»

Лицевой счет: A026

Лиц. счет: A026 Асафьева д.7 к.1 Набоков И. Н.

№: квартиры: 26 №: подъезда: 1 Прописано = 4 \$ общая = 102,00

001 000 026

Квартира Жильцы Льготы Услуги Счетчики Паркинг Субсидии Выплаты Прочее Фото

Проживает: 0 чел.
(если не равно кол-ву прописанных)

Вычет из зарплаты

Число голосов: 10
(для

Если на всех собственников один общий документ:
тип документа: серия, номер, дата документа:

Рисунок 1.8 - Формування квитанції на оплату послуг ОСББ та комунальних виплат в системі «1С: Бухгалтерія для ОСББ»

Система «Мій Дім Online» [14] має широкий функціонал, призначений для наступних груп користувачів: 1) для керівників (управителів); 2) для бухгалтерів; 3) для ревізійних комісій; 4) для мешканців (співвласників); 5) для усіх груп користувачів (рис. 1.9).



Рисунок 1.9 - Функціонал ПЗ «Мій Дім Online» в розрізі груп користувачів

Наприклад, ведення обліку по статтям нарахувань має наступний вигляд (рис. 1.10).

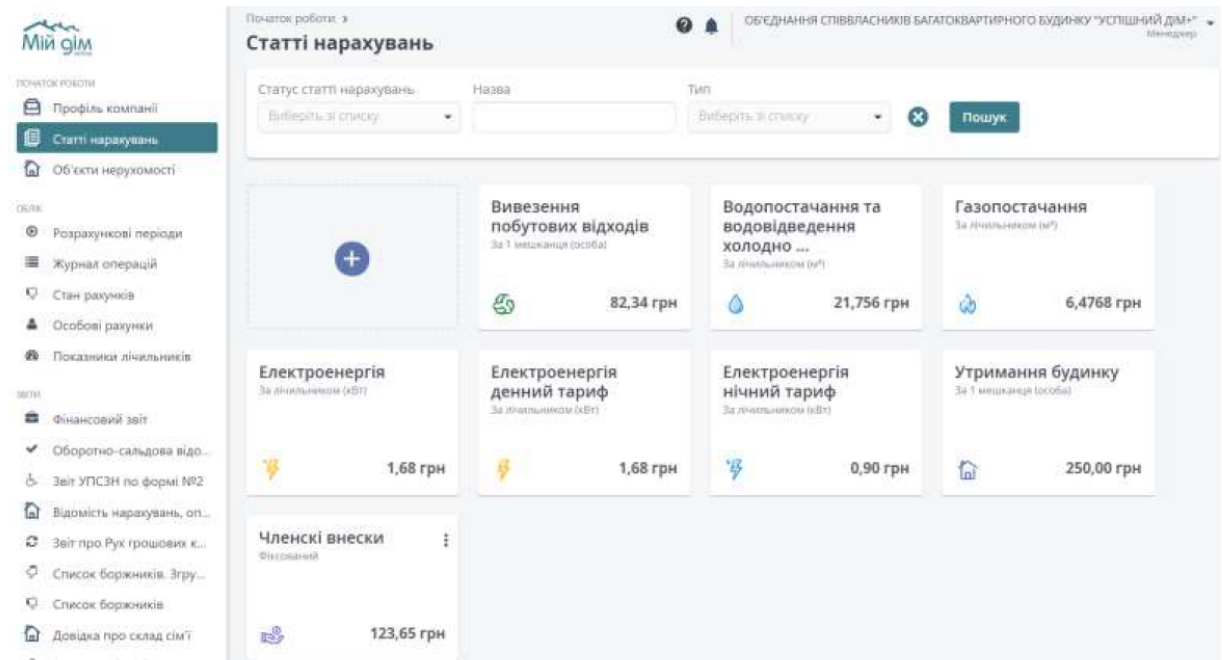


Рисунок 1.10 - Ведення обліку по статтям нарахувань у ПЗ «Мій Дім Online»

Перевагою цього ПЗ є можливість імпортування його даних в систему «1С: Бухгалтерія» (рис. 1.11).

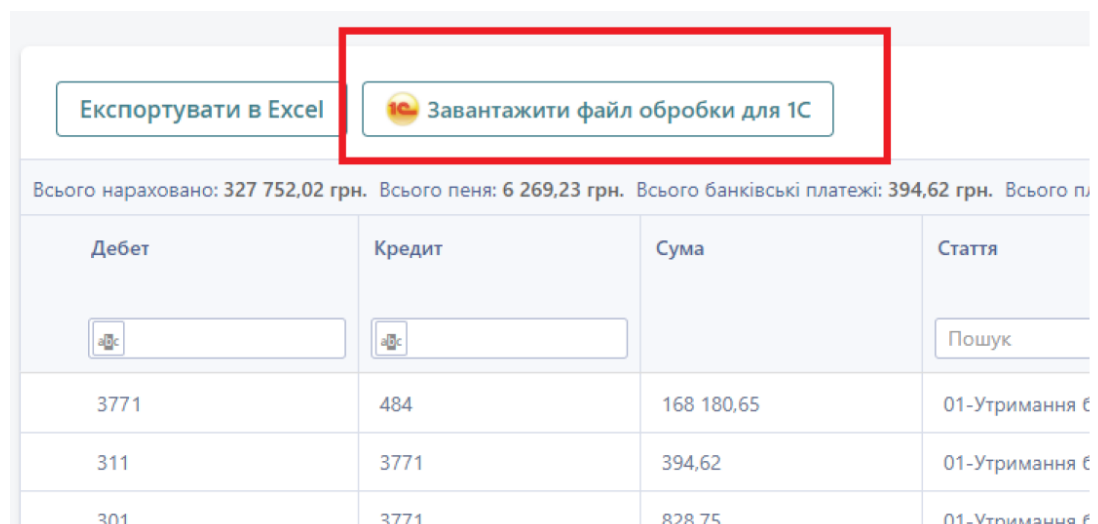


Рисунок 1.11 - Можливість імпортування даних ПЗ «Мій Дім Online» в систему «1С: Бухгалтерія»

Дуже зручним є контроль сплати співвласників багатоквартирних будинків оплати та формування списку боржників (рис. 1.12).

Список боржників

Фільтри:

Ос.Рах.

Прізвище

Бар-код

Примітка

Група

Місць

Вулиця

Баланс від до

Будинок

Рахувати заборгованість

Квартира

Особовий рахунок	ПІВ	Адреса	Телефон	Сума Балансу, грн.	Деталі по балансу
100002	Шевченко Олександр Леонідович	вул. Миру, буд. 1а, кв. 33	0971000000	-261,67	Водопостачання та відведення холодної води -269,17 Утримання прибудинкової території -5,50 Внесок скіття -1,00
00000036	Чубарок Рафік Абдулманович	вул. Миру, буд. 1а, кв. 37	0971000000	-288,33	Водопостачання та відведення холодної води -231,33 Утримання прибудинкової території -13,00 Внесок скіття -24,00
00000033	Шварк Григорій Арсенович	вул. Миру, буд. 1а, кв. 34	0971000000	-216,05	Водопостачання та відведення холодної води -206,33 Утримання прибудинкової території -5,50 Внесок скіття -4,00
101000000002	Колодяз Миколай Михайлович	вул. Миру, буд. 1а, кв. 3	097100-00-06	-340,66	Водопостачання та відведення холодної води -110,18 Газ -24,00 Утримання прибудинкової території -5,50

Рисунок 1.12 - Формування списку боржників у ПЗ «Мій Дім Online»

Отже, в управлінні бізнес-процесами ОСББ може використовуватись одне ПЗ або декілька. Все залежить від кількості квартир багатоквартирного будинку, величини житлової площі, кількості нежитлових приміщень у спів власності та інше. Кожне ОСББ (вірніше, орган управління ним) обирає ті види ПЗ, які здатні забезпечити швидке та ефективне управління.

2 ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ УПРАВЛІННЯ ТА ОБРОБКИ ЗВІТНОСТІ В ОСББ В УКРАЇНІ

2.1 Визначення основних видів звітності в управлінні ОСББ

Перш ніж розкрити особливості ведення бухгалтерського обліку та звітності у ОСББ в Україні, зазначимо, що співвласники, створивши ОСББ, отримують наступні можливості:

- самостійне формування бюджету, величини внесків;
- самостійне визначення підрядників для виконання робіт, які забезпечують функціонування багатоквартирного будинку;
- самостійне визначення проблем будинку та напрямів й черговості їх усунення;
- наявність постійного представника інтересів ОСББ у діалозі з місцевими органами виконавчої влади;
- можливість утримувати й управляти як самим будинком, так і прилеглою територією.

Проте для цього необхідно створити ОСББ, а саме – виконати наступні етапи управлінської роботи:

- створення ініціативної групи як мінімум з 3-х співвласників, які будуть виконувати організаційно-комунікаційну роботу із усіма співвласниками багатоквартирного будинку;
- формування повного, вичерпного реєстру співвласників, проте в разі, коли у будинку є квартири, не приватизовані на цей момент, право голосування за них надано державному представнику;
- запрошення усіх співвласників на установчі збори шляхом особистого обходу усіх квартир або розсилання рекомендованих листів співвласникам, причому ця робота повинна бути проведена за 14 днів до дати проведення зборів;

- проведення установчих зборів, на яких необхідним є голосування за створення ОСББ, визначення його назви, здійснення вибору учасників до органів правління й ревізійної комісії, обрання Глави правління;

- реєстрація ОСББ на державному рівні – передача необхідних документів відповідним органам;

- отримання статусу неприбуткової організації (надання до податкової служби заяву за формою 1-РН (Реєстраційна заява платника податку [14]) й копії статуту.

Згідно вимог Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність України» [15] усі юридичні особи повинні здійснювати ведення бухгалтерського обліку й подання фінансової звітності, незважаючи на організаційно-правову форму й форму власності юридичної особи.

Відповідно положень Податкового кодексу України, «неприбуткові підприємства, установи, організації – неприбуткові підприємства, установи та організації, які не є платниками податку на прибуток підприємств відповідно до пункту 133.4 статті 133 Податкового кодексу» [16]. Хоча ОСББ є неприбутковими організаціями, вони зобов'язані вести облік й подавати звітність до контролюючих органів.

Згідно зі змінами, внесеними наказом Міністерства Фінансів України «Про затвердження Змін до деяких нормативно-правових актів Міністерства фінансів України з бухгалтерського обліку» (стандарт 25 отримав нову назву «Спрощена фінансова звітність»), неприбутковими організаціями подається фінансова звітність, передбачена для мікропідприємств (Баланс форма № 1-мс й Звіт про фінансові результати форма №2-мс), у тому випадку, якщо вони відповідають тим критеріям, що визначають основні ознаки мікропідприємств [17].

Якщо ж неприбуткові організації не відповідають означеним критеріям, що застосовуються до визначення мікро- й малих підприємств, вони повинні подавати повний перелік фінансової звітності: Баланс, Звіт про фінансові результати, Звіт про рух грошових коштів, Звіт про власний капітал й Примітки до фінансової звітності. Організація та ведення бухгалтерського обліку в ОСББ, керуються

чинними нормативними документами з бухгалтерського обліку, а особливості для неприбуткових організацій й методичні рекомендації з питань його ведення не передбачені. Загалом в процесі складання та подання фінансової бухгалтерської звітності ОСББ керуються наступними нормативно-правовими актами та документами:

1) Закон України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні», яким визначено «правові засади регулювання, організації, ведення бухгалтерського обліку та складання фінансової звітності в Україні» [18];

2) Порядок подання фінансової звітності [19];

3) Положення (стандарти) бухгалтерського обліку [20];

4) Методичні рекомендації щодо заповнення форм фінансової звітності [21];

5) Методичні рекомендації щодо облікової політики підприємства та внесення змін до деяких наказів Міністерства фінансів України [22];

6) інші нормативно-правові акти.

Зазначимо, що ОСББ спочатку повинні здійснити формування власної облікової політики, здійснивши наступні кроки:

– затвердження облікових реєстрів, будуть застосовуватися задля хронологічного накопичення даних, систематичного або ж комбінованого;

– згрупувати та узагальнити інформацію щодо господарських операцій, які містяться в первинних документах.

В ОСББ повинні вестись реєстри аналітичного обліку, а саме - касова книга, книги або ж картки (при обліку запасів), відомості з розрахунків зі співвласниками, підрядниками, з нарахування зарплати та ін. Формами бухгалтерського обліку у ОСББ визначено наступні:

– скорочена чи спрощена форма за застосування відомостей та журналів (журнал обліку господарських операцій, відомостей аналітичного обліку та оборотні відомості, відомості аналітичного обліку та відповідні оборотні відомості, оборотний баланс);

– комп'ютерна форма.

Фінансова звітність ОСББ подається до органів Державної податкової служби й органів Державної служби статистики України. Дослідивши основні форми та види звітності ОСББ, було виокремлено декілька її класифікаційних ознак (рис. 2.1).



Рисунок 2.1 - Класифікація звітності ОСББ

Перелік видів фінансової та податкової звітності громадських (неприбуткових) організацій (у т.ч. – ОСББ) наведено на рис. 2.2.

Ці види звітності ОСББ можна поділити на наступні підгрупи:

1. Звіт про використання доходів та витрат неприбуткової організації [23] складається з 2-х частин:

- доходи та видатки;
- сума операції (операцій) нецільового використання активів, величина доходів, розподілених між учасниками, об'єкт оподаткування та податкове зобов'язання.

2. Фінансова звітність «Спрощений фінансовий звіт суб'єкта малого підприємництва» [24]:

– за формою 1- мс «Баланс» – величина активів та пасивів ОСББ на початок та кінець звітного періоду;

– за формою 2- мс «Звіт про фінансові результати» - величина доходів, витрат та чистого фінансового результату діяльності ОСББ на початок та кінець звітного періоду.

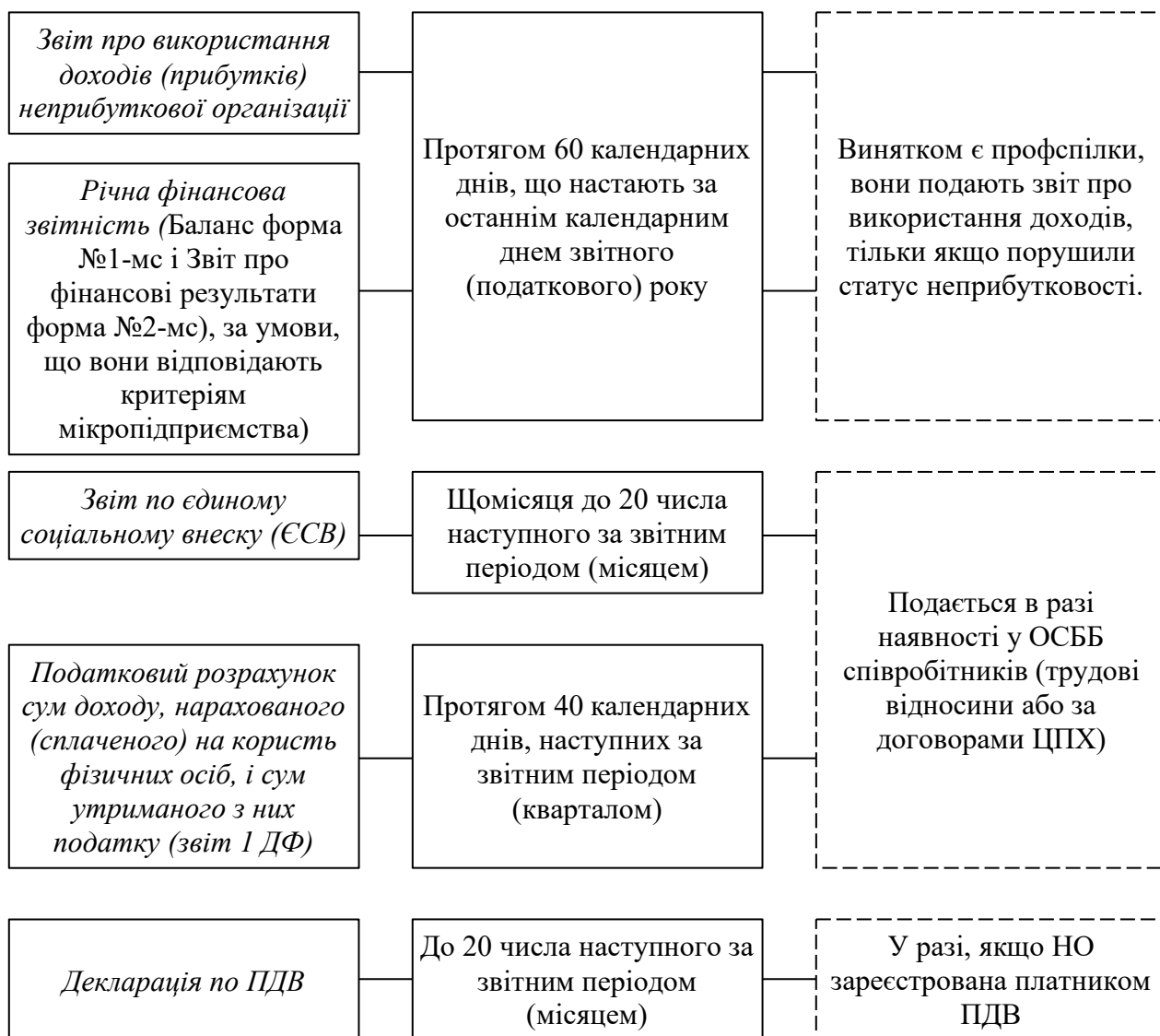


Рисунок 2.2 - Перелік видів податкової звітності громадських (неприбуткових) організацій (у т.ч. – ОСББ)

Зазначимо, що фінансову звітність (1-мс й 2 мс) та «Звіт про використання доходів та витрат неприбуткової організації» ОСББ повинні складати на основі облікових реєстрів, які веде бухгалтер згідно встановленого П(С)БО порядку.

3. Форма 1-дф «Податковий розрахунок сум доходу, нарахованого (сплаченого) на користь платників податку, і сум утриманого з них податку» [25], яку ОСББ подає у тому випадку, якщо використовує працю найманого персоналу (за умовами укладання трудового договору або договору цивільно-правового характеру (ЦПХ)). Зазвичай у ОСББ такими працівниками є його голова (керівник) й бухгалтер. Форму необхідно заповнювати по кожному працівнику на основі розрахунково-платіжних відомостей та звітуватися по сумах нарахованої суми з оплати праці заробітку й суми утриманого податку на доходи фізичних осіб (ПДФО), а також по військовому збору.

Цей звіт необхідно подавати до податкових органів не пізніше, аніж 40 днів після звітної дати, проте якщо протягом звітного періоду були відсутні такі нарахування та виплати, його подавати не потрібно.

4. Звіт про суми нарахованої заробітної плати (доходу, грошового забезпечення, допомоги, компенсації) застрахованих осіб та суми нарахованого єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування до органів доходів і зборів [26] ОСББ подають до податкових органів щомісячно, а формується він на основі зведених розрахунків з нарахування й виплати заробітної плати найманим працівникам. Подається цей звіт упродовж 20 днів після закінчення звітного періоду.

Також ОСББ зобов'язані подавати Податкову декларацію з плати за землю (земельний податок та/або орендна плата за земельні ділянки державної або комунальної власності) [27].

Також, окрім наведених вище звітів, ОСББ зобов'язані подавати наступні види звітів, які для зручності об'єднали в окрему групу:

– якщо наявне нерухоме/рухоме майно – звіт з нарахування та сплати податку на нерухоме майно, що є відмінним від земельних ділянок; звіт про нарахування й сплату транспортного податку.

– при здійсненні викидів забруднюючих речовин, наявність відходів при провадженні діяльності з управління багатоквартирним будинком необхідно подавати звітність з нарахування й сплати екологічного податку та ін.

Бухгалтерами й керівниками ОСББ згідно підсумків відповідного періоду формуються звіти, виокремимо їх в третю групу, а саме:

– звітність, призначена для перевірки контролюючими органами, або зовнішня звітність;

– звітність, що готується для ознайомлення співвласників багатоквартирного будинку з питань надходження коштів, їх використання за напрямками, і цю звітність назвемо внутрішньою.

Обидві групи звітності ОСББ є обов'язковими, проте додатковими звітами можуть бути звіт про хід та здійснення роботи з метою модернізації, проведення ремонту, придбання основних засобів для таких робіт тощо. Проте внутрішня звітність передбачає формування звіту щодо виконання кошторису ОСББ (зазвичай – за рік), в якому порівнюються фактичні доходи та витрати ОСББ за різними напрямками та джерелами. Він дає можливість оцінки ефективності управління ОСББ та скласти кошторис на наступний період.

Також в ОСББ складаються звіти про сплату внесків на управління та боржників, адже платіжна дисципліна – одна з головних умов ефективного функціонування ОСББ та фінансування управлінської та інших видів діяльності щодо утримання багатоквартирного будинку. Також звіт про боржників необхідний для того, щоб, в разі подання на боржника до суду за несплату внесків на утримання будинку, не пропустити закінчення терміну позовної давності.

Отже, звітність, яку формує та здає ОСББ, призначена для різних груп користувачів, а основне її призначення – облік та контроль надходжень та витрат, наявного майна, сплати податків та зборів, а також звітування перед співвласниками щодо виконання кошторису та дотримання платіжної дисципліни.

2.2 Аналіз процесів управління та обробки звітності в ОСББ

Як вже було зазначено, зовнішня звітність ОСББ передбачає складання балансу та звіту про фінансові результати діяльності, а внутрішня звітність також передбачає збір та обробку інформації щодо доходів та витрат ОСББ. Результати фінансово-господарської діяльності ОСББ можна визначити за такими параметрами:

- надання населенню, що проживає в багатоквартирному будинку, житлово-комунальних послуг в необхідній кількості і належної якості;
- виконання планів з капітального ремонту (реконструкції) житлового комплексу;
- стан розрахунків з постачальниками товарів, робіт, послуг, з бюджетом та фондами соціального страхування;
- стан розрахунків зі споживачами житлово-комунальних послуг;
- виконання кошторису доходів і витрат за балансовий рік.

Типовий статут ОСББ передбачає обов'язок правління об'єднання скласти кошторис доходів і витрат на наступний фінансовий рік в терміни до 25 грудня поточного року з подальшим затвердженням цього документа загальними зборами членів об'єднання.

Кошториси доходів і витрат, за своєю сутністю, є фінансовими планами на наступний рік, і важливість їх складання і затвердження в установленому законодавством та Статутом порядку не можна недооцінювати. Керівникам ОСББ слід пам'ятати про те, що збір і використання фінансових коштів без затверджених кошторисів доходів і видатків тягне за собою відповідальність, передбачену законодавством України, в тому числі - кримінальну.

У зв'язку з тим, що величина мінімальної заробітної плати змінюється кілька разів протягом року, щоб не порушувати законодавство України, ОСББ змушені щорічно вносити зміни до кошторисів доходів і видатків на наступний фінансовий рік.

Закон України «Про об'єднання співвласників багатоквартирного будинку»

встановив норму, за якою фінансовий рік об'єднання починається з дати його державної реєстрації і закінчується 31 грудня [29]. Наступні фінансові роки відповідають календарним. Цю норму слід приймати з обмеженнями, тому що право збирати і витратити кошти у ОСББ виникає не після їх створення як юридичної особи, а після затвердження кошторису доходів і витрат загальними зборами. Таким чином, реальна фінансово-господарська діяльність ОСББ починається з затвердження кошторисів і регламентується ними.

Отже, можна стверджувати, що для складання звітності за результатами відповідного періоду ОСББ необхідно скласти кошторис, і модель цього процесу наведена на рис.2.3.

Складання кошторисів слід починати з формування кошторисів витрат. Значно спрощує цю задачу використання кошторису фактичних витрат за минулий фінансовий рік. Типовий Статут ОСББ передбачає, що додатковими джерелами кошторису доходів ОСББ можуть бути:

- відсотки банку за користування коштами, в тому числі - за депозитними вкладками;
- компенсація витрат ОСББ за збір платежів з населення і переказ коштів підприємствам - виробникам комунальних послуг;
- оплата енергопостачальної організації за використання електричних мереж ОСББ;
- здача в оренду з метою розміщення реклами несучих і огорожувальних конструкцій будинків і споруд;
- надання додаткових платних послуг мешканцям будинку по обслуговуванню сантехнічного та електротехнічного обладнання житлових і нежитлових приміщень будинку;
- участь ОСББ в цільових програмах реформування житлово-комунальної сфери, що фінансуються з бюджетів усіх умов.

Слід зазначити, що вичерпного переліку статей доходів немає. Законодавство дозволяє ОСББ займатися будь-яким (не обмеженими законом) видом діяльності, але для того, щоб не вступати в протиріччя з податковими та іншими

контролюючими органами, ці види діяльності повинні відповідати цілям і завданням, для виконання яких були створені ОСББ. Кошторис доходів затверджується рішенням загальних зборів ОСББ.



Рисунок 2.3 - Модель складання кошторису ОСББ

Надалі обробка даних щодо діяльності ОСББ виступає інформаційною базою для формування усіх видів звітності. Оскільки ОСББ з точки зору законодавства є юридичною особою, воно повинне мати свій керуючий орган, отже, мати в своєму штаті осіб, що виконують обов'язки бухгалтера: вести облік і своєчасно надавати дані податковим органам, до Пенсійного фонду, до органів статистики.

Бухгалтерський облік в ОСББ за своєю суттю не відрізняється від такого обліку в іншій некомерційній організації. При цьому ОСББ веде бухгалтерський облік незалежно від того, ведеться в організації комерційна діяльність чи ні. Спрощена система оподаткування сама по собі також не є причиною для ОСББ, щоб не вести бухгалтерський облік, який покликаний вирішувати такі завдання:

- контроль над надходженнями грошових коштів;
- відображення фінансів на правильних бухгалтерських рахунках;
- формування фондів і розподіл отриманих коштів.

Проте бухгалтерський облік в ОСББ має деякі свої особливості, хоча і будується на загальних для цього виду діяльності засадах.

Основна мета складання бухгалтерської звітності - достовірне відображення фактичного фінансового стану організації. Вона складається після закінчення будь-якого звітного періоду. ОСББ, як правило, звітує за підсумками року. Всі члени товариства мають право детально вивчити бухгалтерські звіти, тому що його прибуток – це та інформація, яку приховувати від співвласників заборонено.

Вивчивши фінансові документи з підсумками минулого року, члени товариства зможуть прийняти правильні рішення на поточний рік. Як було зазначено, бухгалтер ОСББ складає кошторис витрат і доходів на наступний фінансовий рік, і цей кошторис необхідно затвердити на загальних зборах власників. Затверджений кошторис згодом є кістяком для ведення бухгалтерського обліку в ОСББ. Після того, як кошторис затверджено, ОСББ необхідно буде звітувати про те, як він виконується.

Для формування та управління звітністю зазвичай ОСББ застосовують систему «1С: Підприємство 8. Облік в управляючих компаніях», що призначена для

автоматизації основних бізнес-процесів: розрахунку внесків на утримання багатоквартирного будинку і побудинкового обліку витрат.

Проте протягом останніх років в Україні з'явилося багато нових рішень, створених для управління та обробки звітності саме ОСББ, які відрізняються наступними особливостями:

- врахування специфіки функціонування ОСББ як неприбуткової організації;
- можливість використання різними групами користувачів;
- полегшення складання звітності;
- розрахунок вартості послуг з управління ОСББ;
- контроль платіжної дисципліни співвласників та багато іншого.

Отже, далі розглянемо моделі систем управління й обробки звітності вітчизняними кондомініумами – ОСББ.

2.3 Дослідження моделі системи управління та обробки звітності в ОСББ

Для діяльності, що представляє собою складний процес з високим ступенем невизначеності, в якому беруть участь ОСББ, значну роль відіграє моделювання. Побудова моделей дозволяє встановити причинно-наслідкові зв'язки між явищами, оцінити і спрогнозувати майбутні результати розвитку системи.

Моделювання в бухгалтерському обліку має значну роль в управлінні ОСББ. З одного боку, система бухгалтерського обліку розглядається як модель функціонування ОСББ, проте розширення завдань управління його діяльністю в умовах, що змінилися, призводить до поступового ускладнення і спеціалізації облікових моделей. Перехід моделей бухгалтерського обліку на якісно новий рівень дозволяє намітити перспективи пошуку принципів обліково-аналітичної діяльності, адекватні сучасній економічній дійсності.

Комп'ютерна техніка і програмування змінили характер праці бухгалтера. Зміни відбуваються на всіх етапах бухгалтерської процедури - введення даних, угруповання, підготовка звітності, документообіг з контрагентами і регулюючими

органами. Безліч форм бухгалтерського обліку замінюються єдиною – автоматизованою.

Система обліково-контрольного й інформаційного забезпечення діяльності ОСББ наведена на рис.2.4.

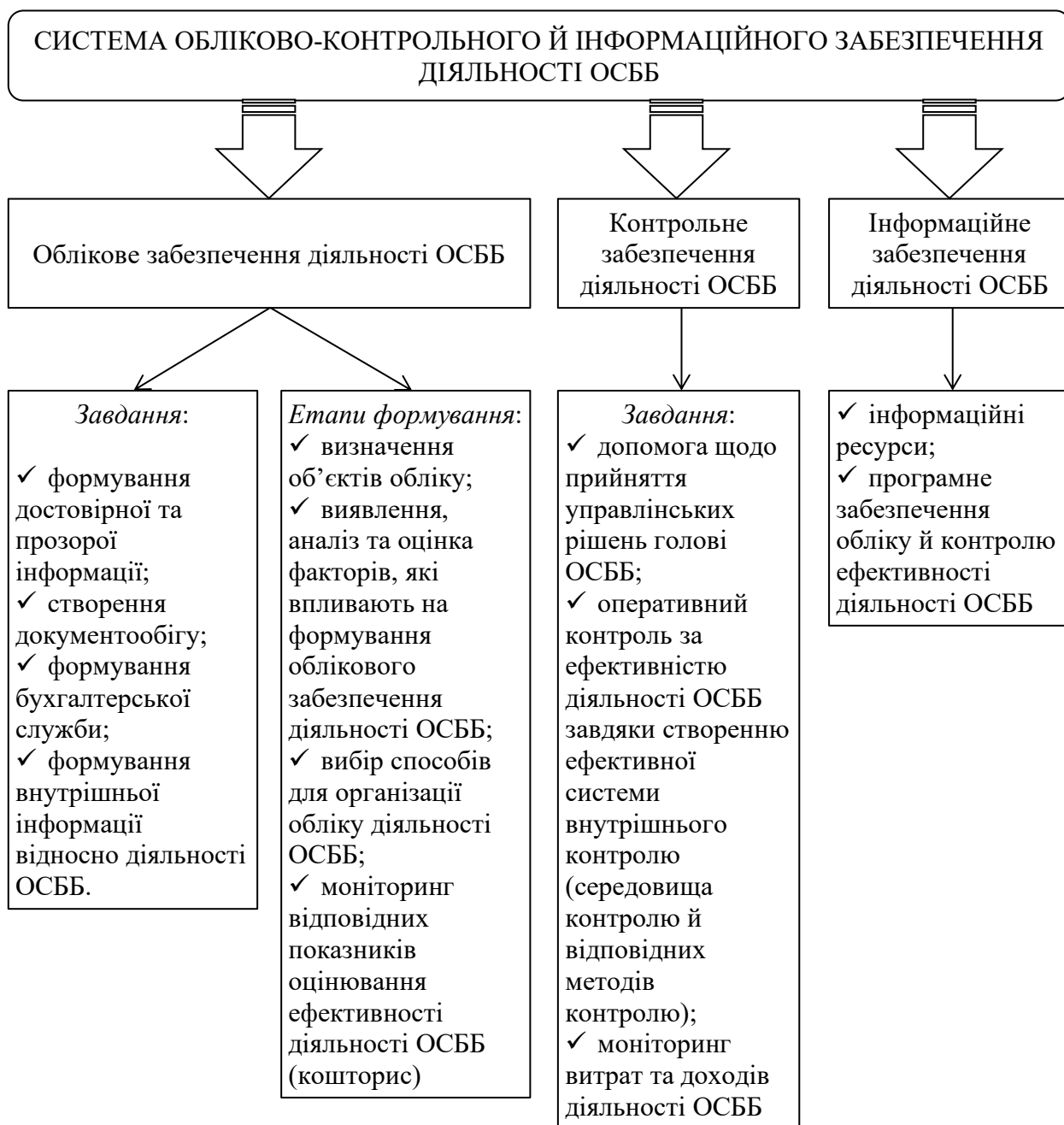


Рисунок 2.4 - Система обліково-контрольного і інформаційного забезпечення діяльності ОСББ

Отже, обліково-контрольна підсистема формування та управління звітністю в ОСББ складається з трьох етапів:

- облікове забезпечення;
- контрольне забезпечення;
- інформаційне забезпечення.

Послідовність процедур формування звітності ОСББ, її обробки та управління наведена на рис.2.5.

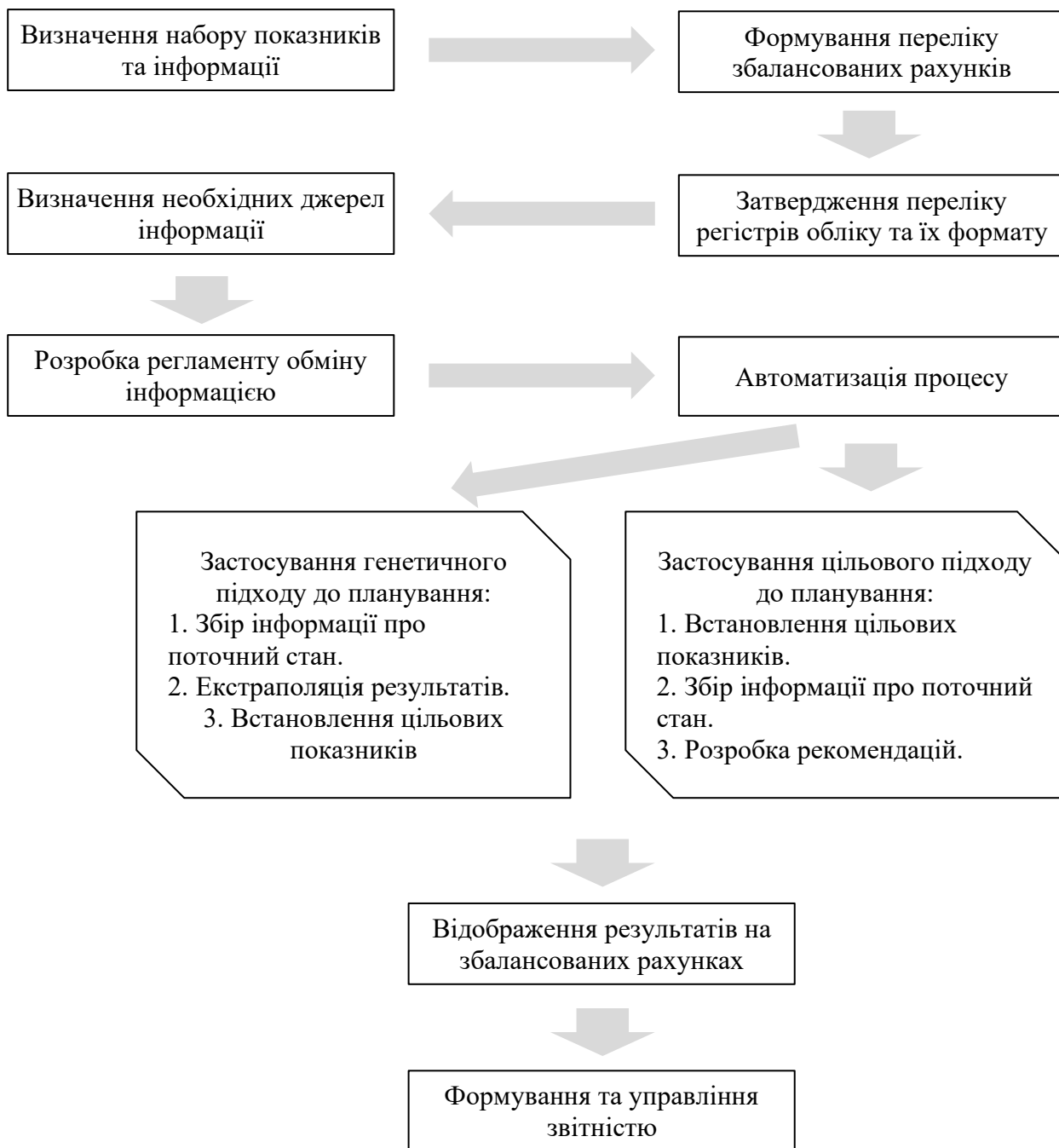


Рисунок 2.5 - Послідовність процедур формування звітності ОСББ, її обробки та управління

На метарівні системи бухгалтерського обліку ОСББ виділяється поняття концепції застосовуваної інформаційної технології, адже саме від цього фактора залежить рівень складності завдань, що вирішуються інформаційною системою. Створення програмних засобів інтелектуального класу дозволило розширити можливості експертних систем в бухгалтерському обліку ОСББ. Широке поширення отримують довідково-правові системи, вбудовані класифікатори та контентний пошук.

Інформаційними джерелами для формування експертної бази знань є як внутрішні інформаційні ресурси ОСББ, так і зовнішні – у вигляді баз даних, що формуються національними та міжнародними агентствами. У зв'язку з цим слід наголосити на необхідності вдосконалення збору і обробки статистичної інформації для цілей формування бази порівняльних даних про параметри діяльності економічних суб'єктів різних масштабів і галузевої спрямованості.

«Інтелектуальні» інформаційні технології можуть знайти застосування в рішенні багатьох завдань бухгалтерського обліку. Одним з таких завдань є розробка облікової політики ОСББ, адекватної мінливим економічним умовам. На (рис. 2.6) представлено модель генерації змін облікової політики ОСББ з використанням експертної бази знань.

Отже, зазначимо, що основними функціями обліково-контрольного забезпечення діяльності ОСББ є наступні:

- інформаційна – забезпечення діяльності ОСББ необхідною для управління інформацією;
- облікова – спостереження, вимірювання та реєстрація господарських операцій, що здійснюються в рамках управління ОСББ;
- контрольна – система заходів, яку організовує голова ОСББ чи управитель разом із співвласниками задля ефективного виконання усіма працівниками посадових обов'язків в процесі здійснення ними господарських операцій.

Формування обліково-контрольного забезпечення діяльності ОСББ передбачає формування системи управління в розрізі об'єктів обліку й об'єктів контролю діяльності ОСББ [28].

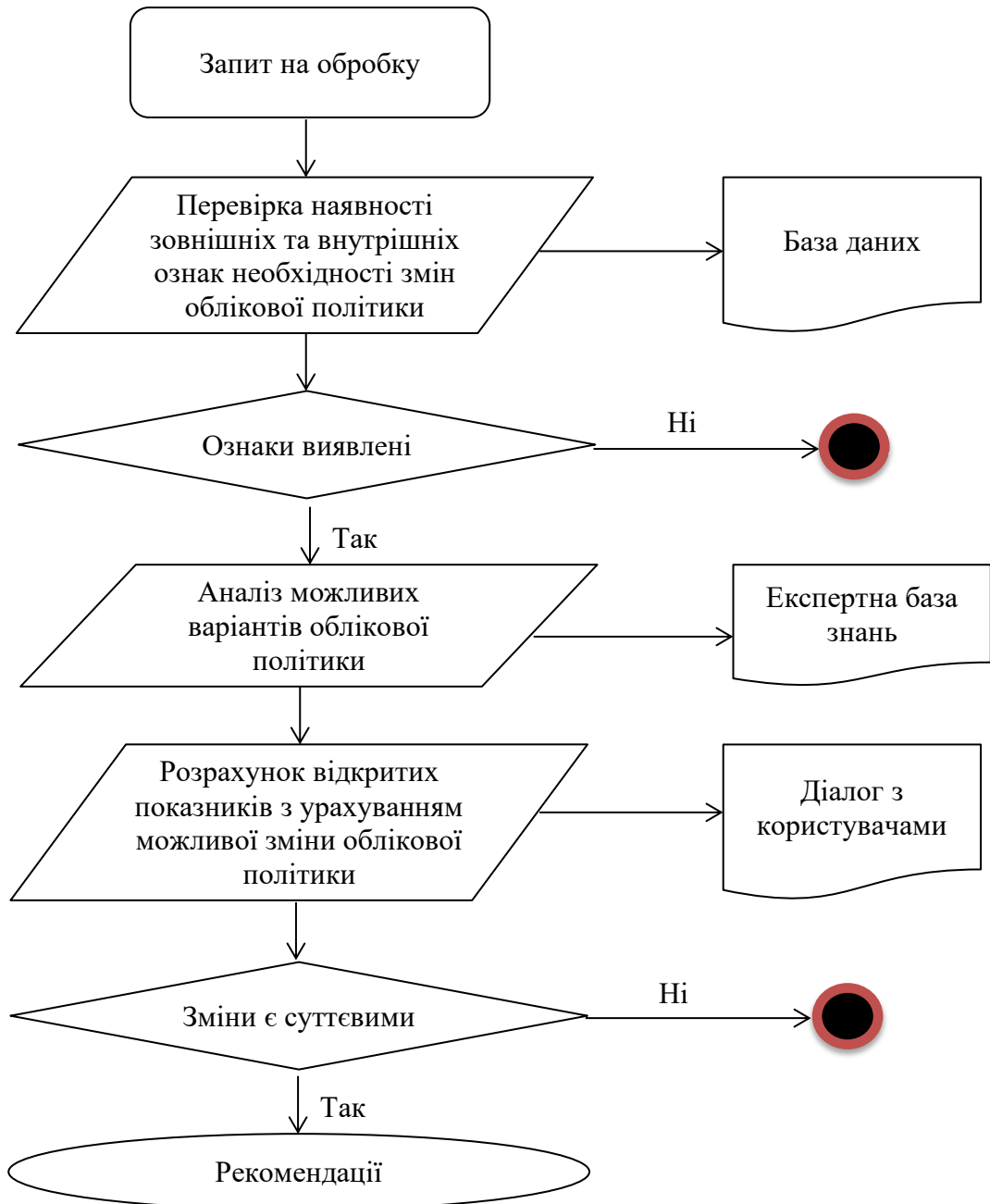


Рисунок 2.6 - Модель генерації змін облікової політики ОСББ з використанням експертної бази знань

Оскільки вище було зазначено, що, окрім рішення «1С: Бухгалтерія», в Україні для організації та ведення бухгалтерського обліку в ОСББ створено нові рішення, виокремимо їх загальну сутнісну характеристику – її адаптивність, тобто можливість коригування та доробки з урахуванням виникаючих нових цілей і завдань управління ОСББ та формування звітності (рис. 2.7).



Рисунок 2.7 - Напрями управлінських рішень щодо удосконалення системи обробки та управління звітністю ОСББ в умовах появи нових ІТ-рішень та етапи цього процесу

Таким чином, інформаційні технології в процесі управління та обробки звітності ОСББ відіграють двояку роль. З одного боку, вони звільняють цей процес від рутинних операцій і громіздких обчислень і надають можливість творчого підходу до процесу. З іншого боку, низький рівень компетентності бухгалтера в області інформаційних технологій може стати гальмом на шляху професійного зростання, не дозволить використовувати широкі можливості аналітичної обробки в автоматичному режимі, знизить коефіцієнт корисної дії облікової служби. У зв'язку з цим підвищується роль інноваційних технологій в управлінні та обробці звітності ОСББ.

3 РОЗРОБКА ТА ОПТИМІЗАЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ТА ОБРОБКИ ЗВІТНОСТІ В ОСББ

3.1 Напрями удосконалення системи управління ОСББ

Хоча вітчизняні ОСББ здійснюють постійне удосконалення інформаційних систем управління, певні проблеми все-таки залишилися. Для виявлення проблем було проведено обстеження існуючих інформаційних систем (ІС) ОСББ повинен на підставі бальної експертної оцінки за наступними напрямами:

- функціональність систем (простота та зручність адаптації систем до мінливих бізнес-процесів, відповідність поточним бізнес-вимогам, наявність засобів побудови звітів/друкованих форм);
- технологічна реалізація (оцінка технологічної архітектури додатків, оцінка якості технічної реалізації програмного продукту);
- підтримка інформаційних систем (якість інфраструктури, її продуктивність і доступність, якість експлуатації програмного забезпечення ІС, якість організації розвитку інформаційної системи);
- документування інформаційних систем (забезпеченість технічною документацією, забезпеченість керівництвами адміністратора інформаційної системи, забезпеченість документацією користувачів, забезпеченість проектною документацією);
- інтеграція інформаційних систем (рівень інтеграції інформаційних систем у цілому, рівень інтеграції ІС по видах робіт щодо управління багатоквартирними будинками).

Обстеження інфраструктури ІТ+рішень щодо управлінських процесів в ОСББ повинне проводитися на підставі експертної оцінки за наступними напрямами:

- обчислювальна інфраструктура (сервери, робочі станції, операційні системи, загальносистемні сервіси, системи зберігання даних, резервне копіювання);

- мережева інфраструктура (локальні мережі, телефонія, системи передачі даних, підключення до Інтернету);
- інженерна інфраструктура (системи електропостачання, кондиціонування, пожежогасіння, контролю доступу).

На рис. 3.1 наведено основні проблеми бізнес-користувачів інформаційних систем щодо управління ОСББ, виявлені в процесі аналізу.

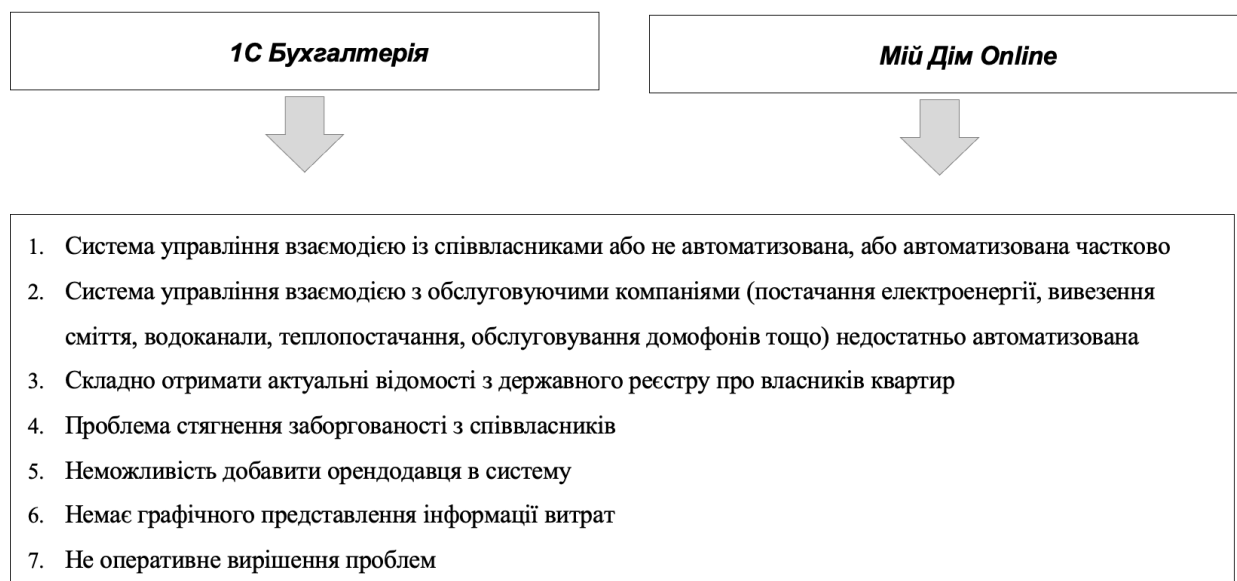


Рисунок 3.1 - Основні проблеми бізнес-користувачів інформаційних систем щодо управління ОСББ, виявлені в процесі аналізу

Таким чином, інформаційна система управління ОСББ потребує подальшого розвитку та удосконалення, що здатне збільшити її ефективність та скоротити втрати робочого часу на формування звітності. Тому важливо зупинитися на більш детальному описі основного для підприємства процесу «Управління багатоквартирним будинком», який включає в себе наступні підпроцеси:

I. Процеси управління багатоквартирним будинком:

1. Прийом, зберігання і передача технічної документації на багатоквартирний будинок.

2. Збір, оновлення та зберігання інформації про власників і наймачів приміщень в багатоквартирному будинку, а також про осіб, що використовують спільне майно в багатоквартирному будинку на підставі договорів.

3. Підготовка пропозицій з питань утримання та ремонту спільного майна власників приміщень у багатоквартирному будинку.

4. Допомога в організації проведення та оформлення документації загальних зборів власників, пов'язаних з питаннями поточних і капітальних ремонтів.

5. Організація надання послуг та виконання робіт з утримання багатоквартирного будинку.

6. Взаємодія з органами державної влади, місцевого самоврядування, державними контрольними і наглядовими органами з питань, пов'язаних з управлінням багатоквартирним будинком.

7. Забезпечення контролю за виконанням переліку послуг і робіт, підвищенням безпеки і комфортності проживання.

8. Прийом і розгляд заявок, пропозицій і звернень співвласників і користувачів приміщень в багатоквартирному будинку.

9. Робота з заявками та зверненнями співвласників і користувачів приміщень в багатоквартирному будинку.

10. Організація збору, зберігання даних приладів обліку.

11. Здійснення роботи з громадянами.

12. Забезпечення роботи аварійно-диспетчерської служби.

II. Роботи і послуги з утримання спільного майна багатоквартирного будинку:

1. Роботи, необхідні для належного утримання несучих конструкцій і не несучих конструкцій багатоквартирних будинків.

2. Роботи, необхідні для належного утримання обладнання і систем інженерно-технічного забезпечення, що входять до складу спільного майна в багатоквартирному будинку.

3. Роботи і послуги з утримання іншого спільного майна в багатоквартирному будинку.

4. Роботи щодо забезпечення вивезення побутових відходів.

5. Роботи щодо забезпечення вимог пожежної безпеки.

6. Забезпечення усунення аварій.

7. Плата за поточний ремонт спільного майна.

8. Плата за поточний ремонт спільного майна багатоквартирного будинку.

З урахуванням оптимізації наведених вище процесів побудуємо дерево цілей управлінської діяльності ОСББ (рис. 3.2).

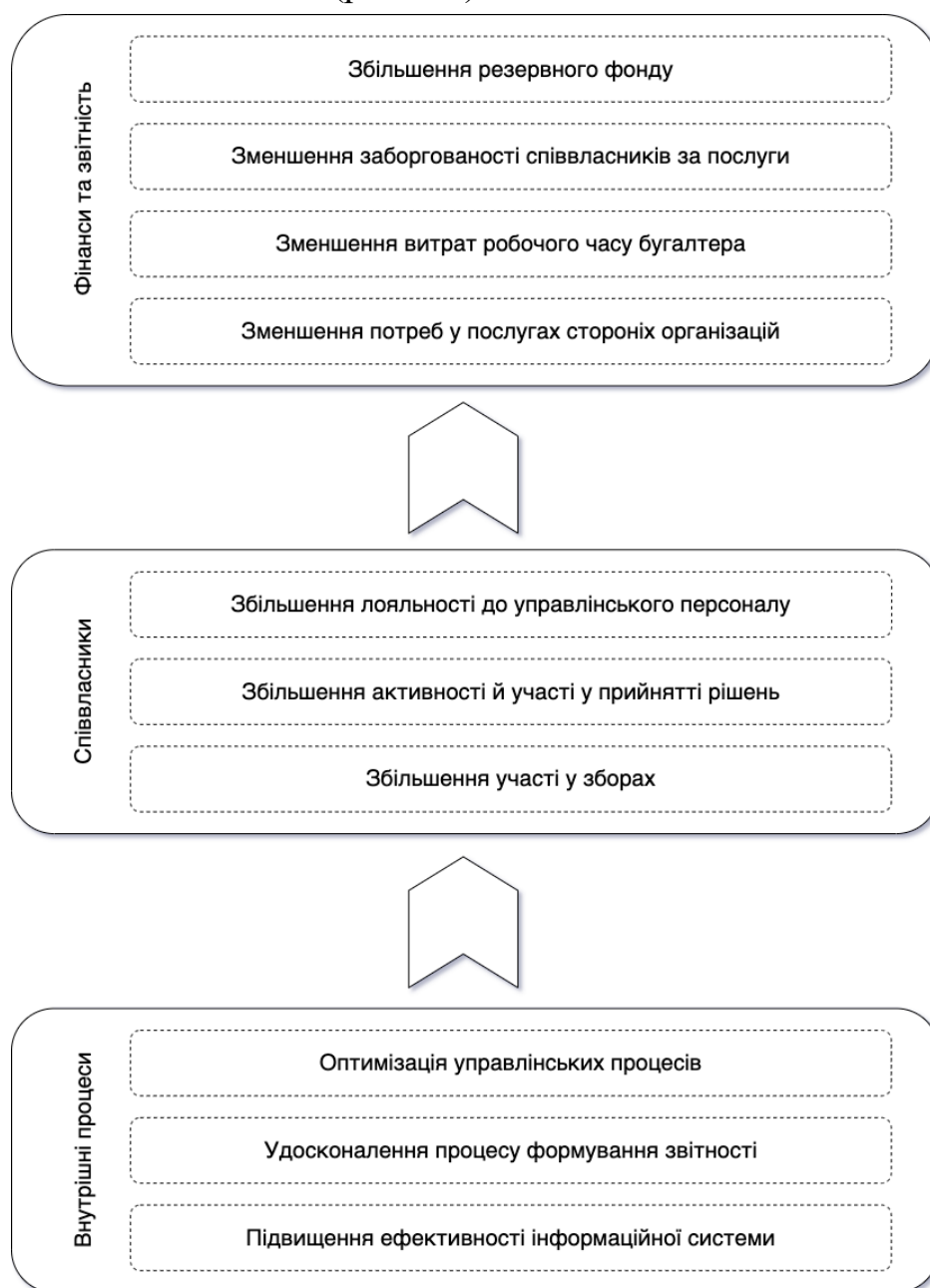


Рисунок 3.2 - Дерево цілей управлінської діяльності ОСББ

Після виявлення бізнес-процесів і опису їх послідовності і взаємозв'язків, необхідно перейти до наступного кроку – ранжування бізнес-процесів. Виконувати це завдання необхідно виходячи із стратегічних цілей ОСББ (рис. 3.2). З цілей ОСББ можна зробити висновок про те, що основними двома напрямками удосконалення управлінської діяльності є скорочення дебіторської заборгованості шляхом забезпечення своєчасного збору платежів за оплату послуг, а також підвищення лояльності співвласників до роботи голови та бухгалтера ОСББ.

Споживачі оплачують послуги безпосередньо ресурсопостачальним організаціям. Таким чином, одна з цілей, що стоять перед об'єктом дослідження, частково вирішена за допомогою державних заходів, що дозволяє сконцентруватися на роботі з підвищенням співвласників до роботи голови та бухгалтера ОСББ. У зв'язку з цим особливу увагу слід приділити бізнес-процесу «Робота з заявками та зверненнями співвласників і користувачів приміщень в багатоквартирному будинку», адже ефективна організація обробки заявок і звернень споживачів є одним з головних способів підвищення їх лояльності.

За результатами аналізу бізнес-процесу «Робота з заявками та зверненнями співвласників і користувачів приміщень в багатоквартирному будинку» варто зазначити, що в процесі беруть участь три категорії осіб: голова ОСББ, бухгалтер та член ревізійної комісії (якщо заявка стосується фінансових питань).

Процес починається з прийому та реєстрації заявок від співвласників. У документі вказуються основні параметри: об'єкт ремонту, вид дефекту, дата виявлення, контактна особа, відповідальний майстер, вид ремонту. У разі, якщо за отриманою від заявника інформації не вдається встановити, який потрібен ремонт, то приймається рішення про проведення огляду. Після виконання заявки майстер реєструє «Акт виконаних робіт». (рис. 3.3) Даний алгоритм оптимальний тільки для тих заявок, які не потребують нагального вирішення.

Для нагальних проблем співвласники зазвичай зв'язуються з головою ОСББ на пряму у випадку коли не вдалось встановити зв'язок з ним мешканці рішення проблему власними силами або ігнорують її (рис. 3.4).

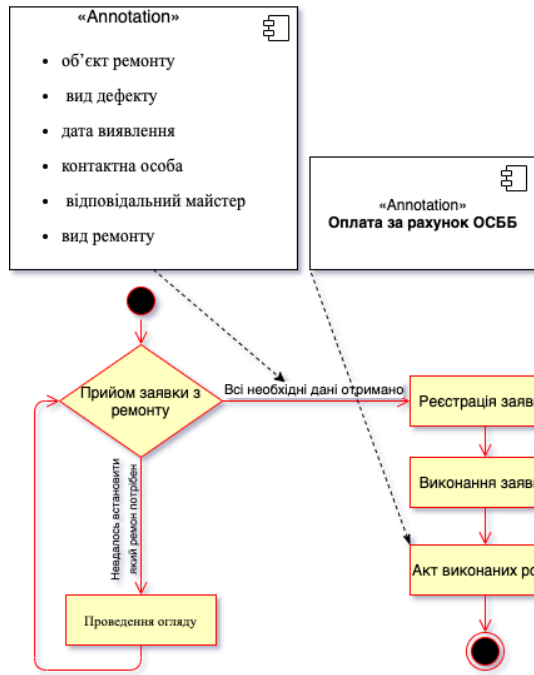


Рисунок 3.3 - Алгоритм для прийому заявок для ненагальних потреб

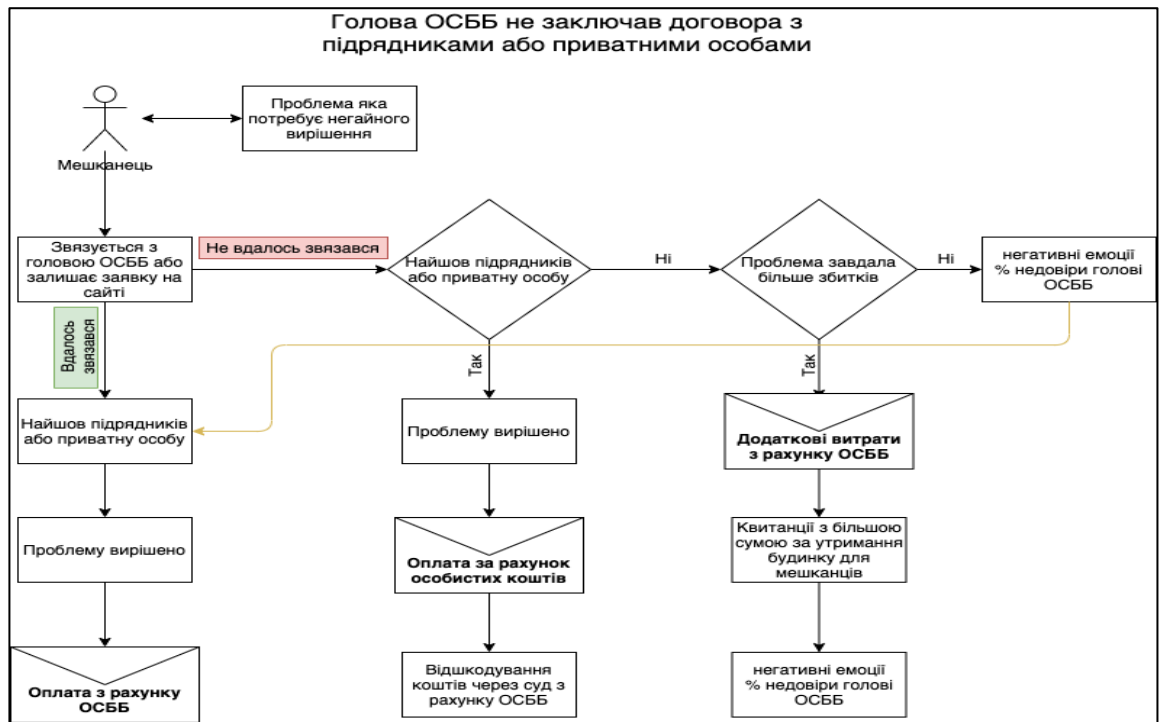


Рисунок 3.4 - Теперішній алгоритм вирішення негайних проблем

Було проаналізовано даний алгоритм і виявлено, що навіть у найкращому випадку, коли вдалось зв'язатись з головою і він найшов підрядників, на це все витрачається багато часу:

$$T = t_1 + t_2 + t_3 + t_4,$$

де T – весь час від повідомлення до вирішення проблеми;

t_1 - час на з'єднання і передачу інформації про ситуацію;

t_2 – час, витрачений головою ОСББ на пошук підрядників або приватну особу;

t_3 – час на дорогу підрядника або приватної особи;

t_4 – час на виправлення проблеми.

Можемо зробити висновок, що час буде збільшуватись, якщо не вдалось передати інформацію про ситуацію голові ОСББ. Чим менше T , тим менші витрати з кошторису ОСББ і більша лояльність жителів.

Після аналізу даних розроблено алгоритм, при якому можна не враховувати час t_2 .

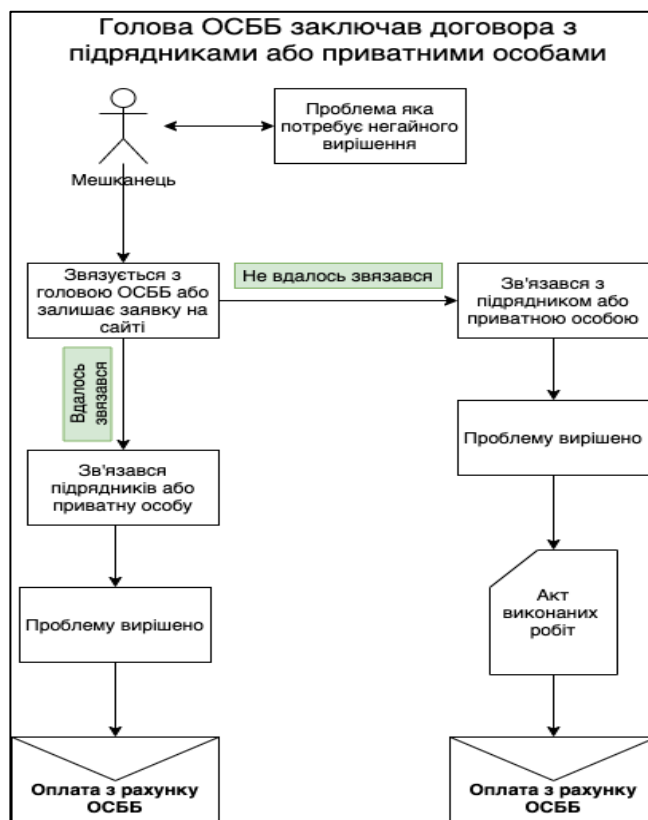


Рисунок 3.5 - Покращений алгоритм вирішення негайних проблем мешканців ОСББ

Ключовими показниками якості процесу управління в цьому випадку є:

– швидкість виконання заявки;

– рівень задоволеності співвласників проведеними роботами.

Одним з ефективних способів прискорення здійснення бізнес-процесу «Робота з заявками та зверненнями власників і користувачів приміщень в багатоквартирному будинку», а також підвищення його якості є надання мешканцям право з'єднуватись з спеціалістами на пряму деяких випадках.

У ОСББ інформаційна служба не виділена в окремий структурний підрозділ. Контроль за безперебійною діяльністю та усуненням проблем управління ОСББ та інформаційної системи, яка охоплює всі управлінські процеси, покладено на голову ОСББ та бухгалтера.

Інформаційна система ОСББ поєднує в собі наступні складові (рис. 3.6).



Рисунок 3.6 - Інформаційна система ОСББ

Таким чином, інформаційна служба ОСББ представлена не окремим структурним підрозділом, а головою ОСББ та бухгалтером, до обов'язків якого відноситься забезпечення виконання інформаційною службою ОСББ наступних функцій (рис. 3.7).

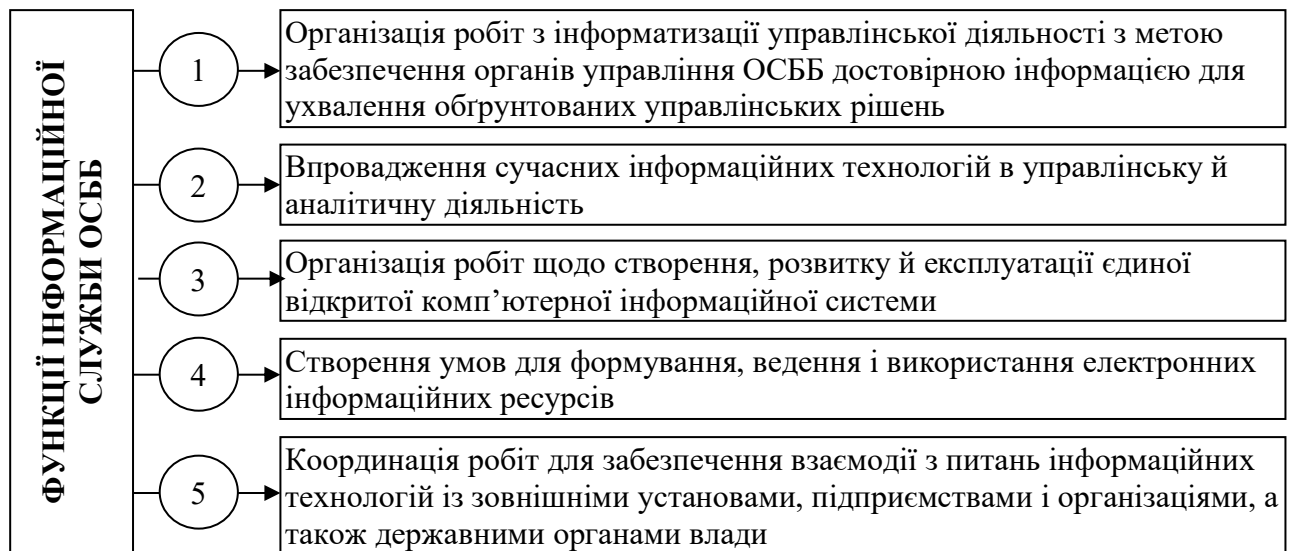


Рисунок 3.7 - Функції інформаційної служби ОСББ

3.2 Розробка рекомендацій щодо підвищення ефективності системи обробки звітності в ОСББ

Формування ефективної інформаційної автоматизованої системи в управлінні ОСББ сприяє економії часу працівників на отримання необхідної для управлінських процесів інформації. Інформація, не передбачена для загального доступу, доступна лише тим користувачам, які мають право її одержати та мають пароль доступу. Також на сервері повинна бути створена загальна папка з документами, з якими усі користувачі, які мають доступ, повинні ознайомитись.

Проте основними недоліками існуючої інформаційної системи ОСББ є:

- відсутність окремого інформаційного відділу (ІТ-працівника), який би виконував усі функції щодо формування та розвитку інформаційної системи;
- не здійснюється оцінювання якості обслуговування користувачів інформаційної системи.

Непередбачуваність зовнішнього середовища формує цілий комплекс чинників, що вимагають додаткового детального опрацювання та оцінки ефективності прийнятих рішень щодо управління та обробки звітності в ОСББ. Пропонується схема застосування факторного аналізу для системної організації управління та обробки звітності ОСББ на основі модифікованої матриці STEP-

аналізу. Виділення квадрантів в матриці обумовлено власним баченням напрямів удосконалення інформаційного забезпечення управління та обробки звітності ОСББ:

- I квадрант - економічні чинники;
- II квадрант - управлінські чинники;
- III квадрант - організаційні чинники;
- IV квадрант - техніко-технологічні чинники.

За аналогією з модифікованою матрицею STEP-аналізу запропонована система підходів до аналізу системної організації управління та обробки звітності ОСББ. Систематизовані в матриці чинники дозволяють ОСББ на базі діагностики поточних і прогнозованих параметрів сформулювати уявлення про тенденції розвитку сучасного інформаційного середовища визначати напрямки вдосконалення інформаційного забезпечення управління та обробки звітності ОСББ з можливістю внесення коригувальних поправок, а також розробити відповідний методичний інструментарій оцінки.

Особливостями даного підходу є:

- актуалізація завдань і можливостей факторного аналізу для системної організації управління та обробки звітності ОСББ;
- детальна фільтрація чинників;
- можливість здійснення оцінки системи інформаційного забезпечення управління та обробки звітності ОСББ.

Виділені фактори служать базою для визначення оціночних критеріїв і напрямів удосконалення інформаційного забезпечення управління та обробки звітності ОСББ. Варто також окремо підкреслити значимість процедур аналізу, оцінки та проектування системи інформаційного забезпечення за різними критеріями: наявність, достатність, доступність, затребуваність (далі - критерії Н, Д, Д, З – НДДЗ-аналіз).

Використання матричного методу НДДЗ-аналізу і методу бальних оцінок дозволять:

- визначити підсистеми інформаційного забезпечення управління та обробки звітності ОСББ, які підлягають процедурам оцінки, і критерії їх оцінювання;

- розподілити показники оцінки в групи за критеріями НДДЗ;

- виявити «вузькі місця», на яких повинні бути зосереджено управлінський вплив менеджменту ОСББ.

Таким чином, аналіз факторів зовнішнього оточення за допомогою наведеного аналізу дозволить в подальшому розвинути методичний інструментарій оцінки системи управління та обробки звітності ОСББ з метою виділення концептуальних аспектів, організаційно-економічного моделювання і вироблення заходів щодо подальшого вдосконалення інформаційного забезпечення управління та обробки звітності. Пропонований підхід дозволяє отримати комплекс переваг, що підвищують ефективність інформаційної підсистеми та оптимізувати багато проблем і викликів сучасного інформаційного середовища.

Поліпшення інформаційного забезпечення управління та обробки звітності ОСББ вирішує такі завдання, як:

- 1) економія на витратах робочого часу бухгалтера та голови ОСББ;

- 2) зменшення витрат за рахунок покращання умов аналізу інформації, вартості інформаційного обслуговування і т.д.;

- 3) отримання нематеріальної вигоди:

- підвищення якості даних;

- збільшення продуктивної сили;

- доступ до сучасних інформаційних потужностей;

- зменшення кількості прострочених платежів співвласників за спожиті послуги з управління;

- загальне застосування програмних продуктів.

Існують наступні формулювання вимог до інформаційного забезпечення управління та обробки звітності ОСББ:

- повне задоволення інформаційних запитів управлінських органів;

- якісний відбір вхідних даних і джерел інформації;

- потрібна класифікація і систематизація даних;
- безперебійні збір і переробка інформації;
- постійна перевірка коректності інформації, що надається;
- систематизація форматів даних;
- відбір, актуалізація та агрегування інформації;
- багаторазове і послідовне використання інформації;
- скорочення обсягів і показників потоків інформації;
- перевірка дублювання даних.

В ході дослідження встановлено, що вимоги, що пред'являються до інформації та інформаційного процесу, мають широку спрямованість і відображають всі необхідні положення. Як було виявлено раніше, значна кількість ОСББ в процесі управління та обробки звітності використовують автоматизовану систему «1С: підприємство». Тому проаналізуємо, чи є програма 1С ERP системою.

Лінійка програм «1С: Підприємство 8» включає в себе два компоненти:

а) платформа (програмний продукт, який не призначений для самостійного використання, або рішення бізнес-задач, але служить основою для функціонування прикладних рішень, що випускаються фірмою 1С);

б) прикладні рішення на платформі (конфігурації) (набір компонентів, що володіють необхідним функціоналом для вирішення певних завдань);

в) призначені для використання кінцевим користувачем. Купівля будь-якого прикладного рішення має на увазі установку платформи (ядра). На одній платформі може бути встановлено кілька прикладних рішень. Платформа встановлюється один раз, потрібні рішення купуються і встановлюються окремо.

Представлена інформаційна модель не має спотвореної інформації. Всі суб'єкти належним чином виконують лише свої функції і операції з інформацією, забезпечують виконання лише підлеглих їм процесів. Інформація передається за оптимальними каналами без зайвих інстанцій і володіє необхідними параметрами якості. На кожному з рівнів відсутня надлишкова інформація, так як кожен учасник переробляє інформацію за допомогою свого ексклюзивного ресурсу і вихідна

інформація скоригована для конкретного одержувача. У моделі виключені дублювання зв'язків і зайва бюрократизація.

Отже, інформаційне забезпечення управління та обробки звітності ОСББ вимагає значних коректувань і потребує вдосконалення. Для вирішення цього завдання запропоновані напрями вдосконалення інформаційного забезпечення, представлені у вигляді еталонної моделі інформаційного забезпечення управління та обробки звітності ОСББ (рис. 3.8).

Першою характеристикою інформаційного потоку є напрямок його руху. Другою характеристикою, яка враховується в процесі управління та обробки звітності ОСББ, є спрямованість (відношення) розглянутого інформаційного потоку, регульованого заданим розділом на систему управління багатоквартирним будинком. Визначення спрямованості потоків необхідне для регламентації правильних алгоритмів руху інформації.

Організація повсюдного виконання запропонованих правил стосовно до всього інформаційного процесу управління та обробки звітності ОСББ не припиняється в системі «ОСББ», гарантує вихід інформаційного забезпечення управління ОСББ на якісно новий рівень. Крім цього, ці поліпшення дозволять:

- привести в порядок внутрішні комунікації в системі управління та обробки звітності ОСББ;
- вирішити проблеми з розподілом функцій, повноважень і відповідальності користувачів інформаційних систем;
- реалізувати процесний підхід за рахунок формування необхідних інформаційних ресурсів для управління та обробки звітності ОСББ і жорсткої регламентованості зв'язків між ними;
- забезпечувати належну якість інформації всередині системи в кожен момент часу;
- вирішити проблему якості ресурсів для прийняття управлінських рішень;
- проводити повний моніторинг діяльності ОСББ в будь-який момент часу;
- забезпечити формування всередині системи якісного інформаційного ресурсу про зовнішнє середовище.

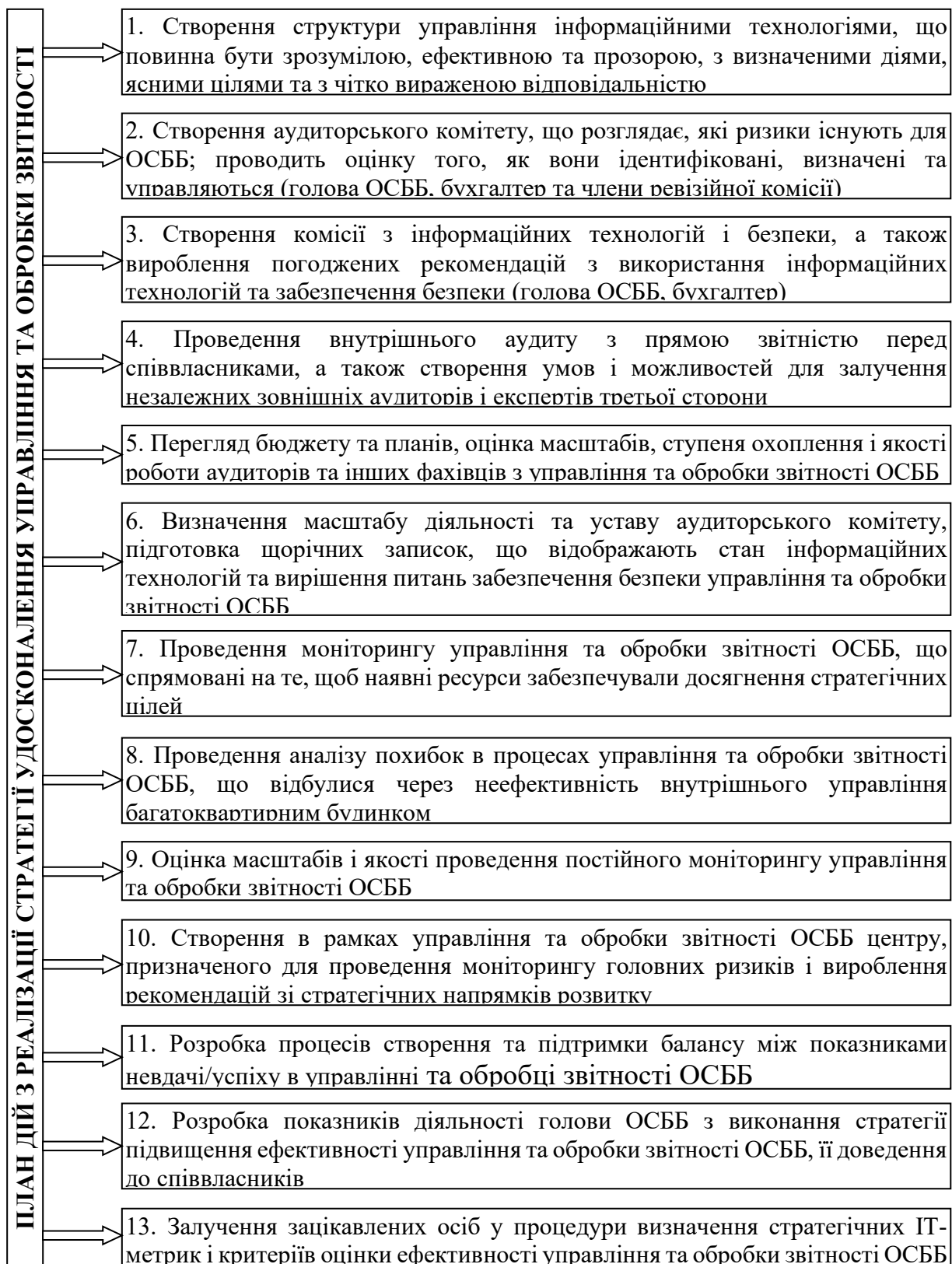


Рисунок 3.8 - Планування стратегії підвищення ефективності управління та обробки звітності ОСББ за допомогою удосконалення ПЗ «Мій Дім Online»

Отже, запропоновані заходи покликані підвищити ефективність інформаційної складової системи управління ОСББ та, відповідно, підвищити ефективність управління та обробки звітності ОСББ.

3.3 Розробка додаткового функціоналу для існуючої системи

Під час аналізу готових систем для управління будинком, в даних рішеннях є ряд не реалізованих або неповністю реалізованих функцій:

- 1) надання обмежених прав орендодавцю;
- 2) перегляд інформації про сусідів (співвласників);
- 3) формування графічної звітності;
- 4) прогнозування витрат;
- 5) автономна система покарань боржників.

Оренда квартир є звичним ділом, тому потреба в даній функції є великою. Реєстрацією займається власник квартири (рис. 3.9).



Рисунок 3.9 – Концептуальна модель IDEF0 для процесу реєстрації орендодавця

Діаграма декомпозиції концептуальної моделі наведена на рис.3.10.

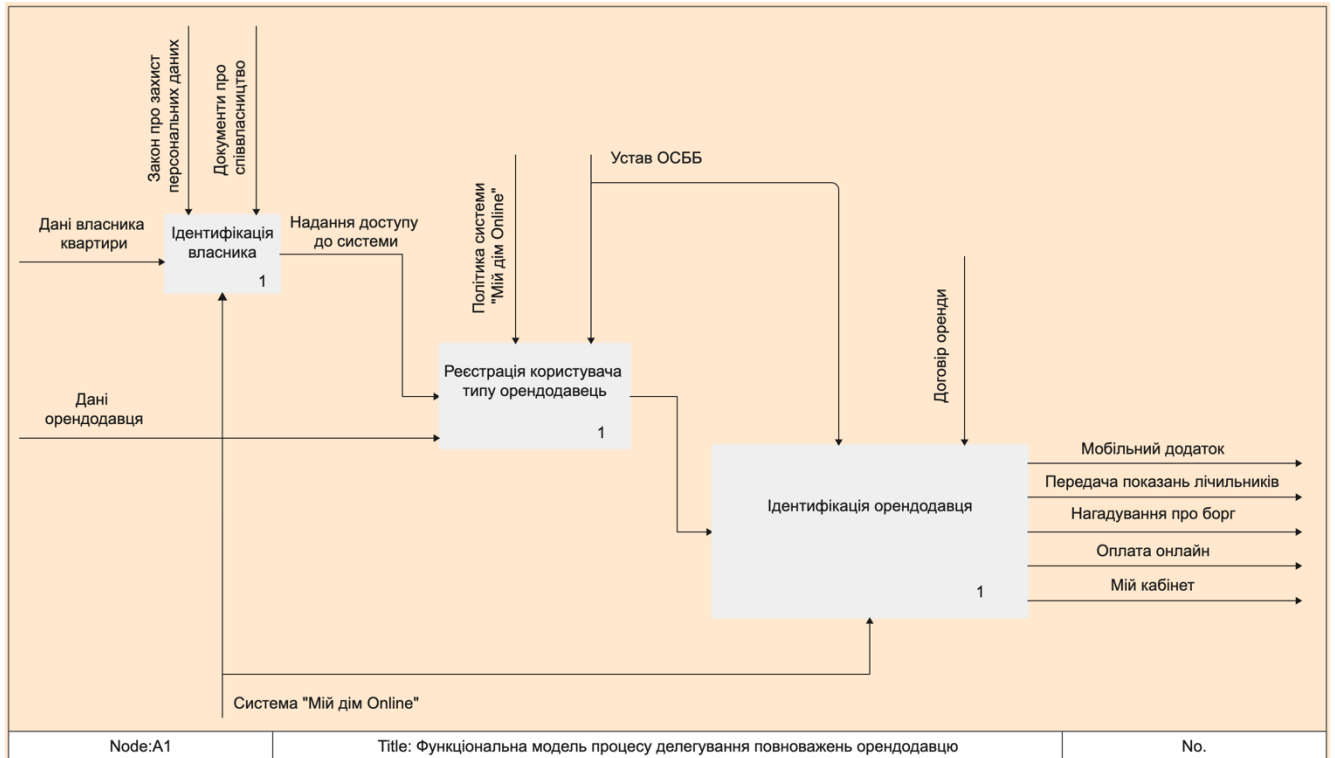


Рисунок 3.10 – Декомпозиція концептуальної моделі IDEF0 для процесу реєстрації орендодавця

Багато людей здають квартири як на довгий період, так і короткостроковий час. Доцільності створювати нового користувача для коротко строккових орендаторів немає. Тому замість створення нового кабінету пропонується вносити данні орендодавця в реєстр про співвласників.

Дана функція тісно пов'язана з функцією перегляд даних про сусідів (рис. 3.11), оскільки кожен мешканець має право знати хто живе поруч. Дані, які будуть вноситись про орендодавця, будуть в стислому виді (ПІБ, дата народження, судимості(якщо присутні)). В даному випадку не буде порушено закон України ч.4 ст.188-39КУпАП (Кодекс України про адміністративні правопорушення) - недотримання встановлених законодавством про захист персональних даних (рис. 3.12). Персональні дані які можна розголошувати і обробляти регулюються законодавством України, але в даному випадку діє устав ОСББ , оскільки він визначає, які дані будуть доступні співвласникам.



Рисунок 3.11 – Концептуальна модель IDEF0 процесу отримання інформації про сусідів

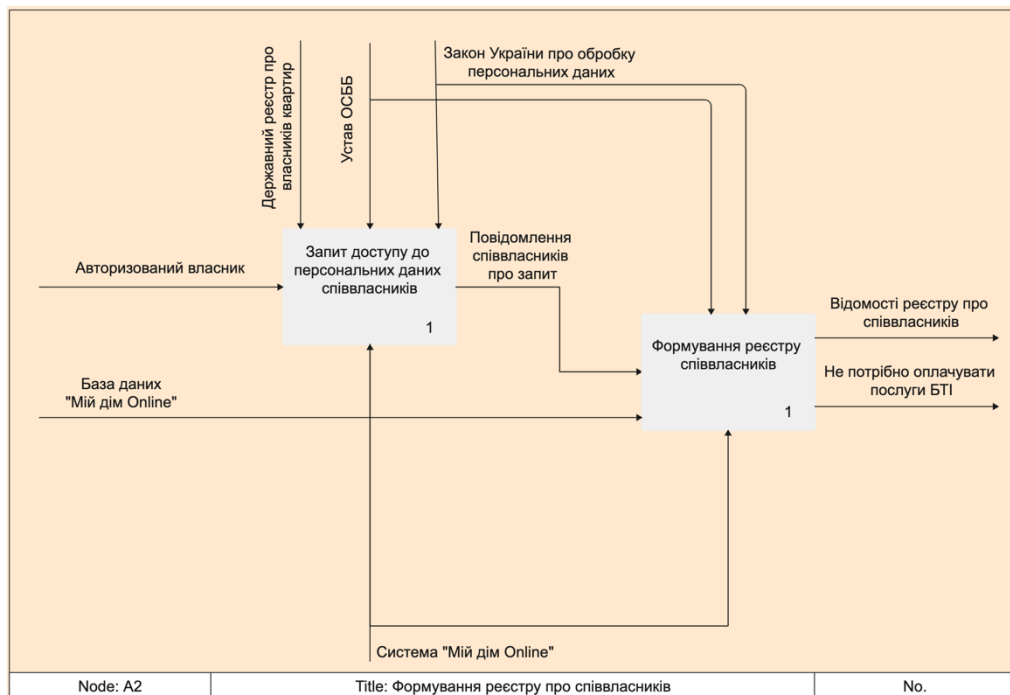


Рисунок 3.12 – Декомпозиція концептуальної моделі IDEF0 для процесу отримання інформація про сусідів

До переваг реєстру ОСББ можна віднести повноту інформації, оскільки в Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно або БТІ містяться відомості внесені до нього після 1 січня 2013 року.

Формування виписок в системах управління багатоквартирних будинках є присутня але вона приставлена у вигляді сухих чисел, які важкі для сприйняття людьми які не працюють з ними. Для збільшення зручності аналізу інформації пропонуємо використовувати діаграми і графіки (рис. 3.13).

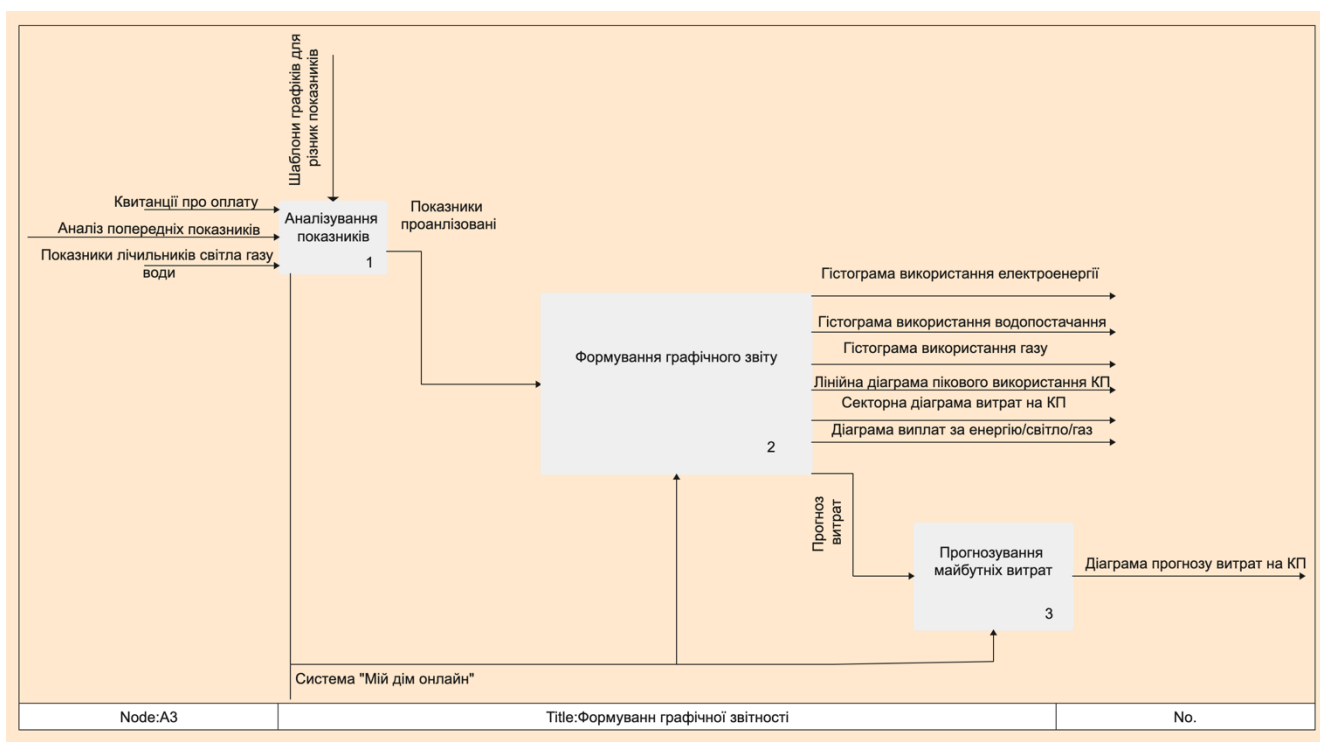


Рисунок 3.13 - Формування графічної звітності

У всіх системах для управління ОСББ є функція прогнозування витрат для спрощення заповнення показників лічильників у випадку коли власник квартири їх не передав вчасно. Дана функція є уже реалізованою, але співвласник немає до неї доступу. Він може тільки побачити результат виконання у вигляді внесених автоматично в систему показників лічильників. Модернізуємо дану функцію, для створення діаграми прогнозу витрат на КП (комунальні послуги) і надсилання її співвласнику. Використовуючи графічну звітність мешканці зможуть планувати свій бюджет заздалегідь і це знизить ризик бути в числі боржників. Візуальні

графіки використання води, газу, електроенергії допоможе співвласникам оптимізувати їх використання для покращення екології.

На даний момент все більше будується розумних будинків в тому числі і багатоквартирних. Компанії. будівельники проектують і споруджують їх уже під готові системи управління розумним будинком. Це є вигідно для ОСББ так як управляти таким багатоквартирним будинком стає в рази простіше і дозволяє рішити основу проблему ОСББ – боржників. Пропонується використовувати розроблену автономну систему покарань боржників, алгоритм роботи якої наведено на рис. 3.14.

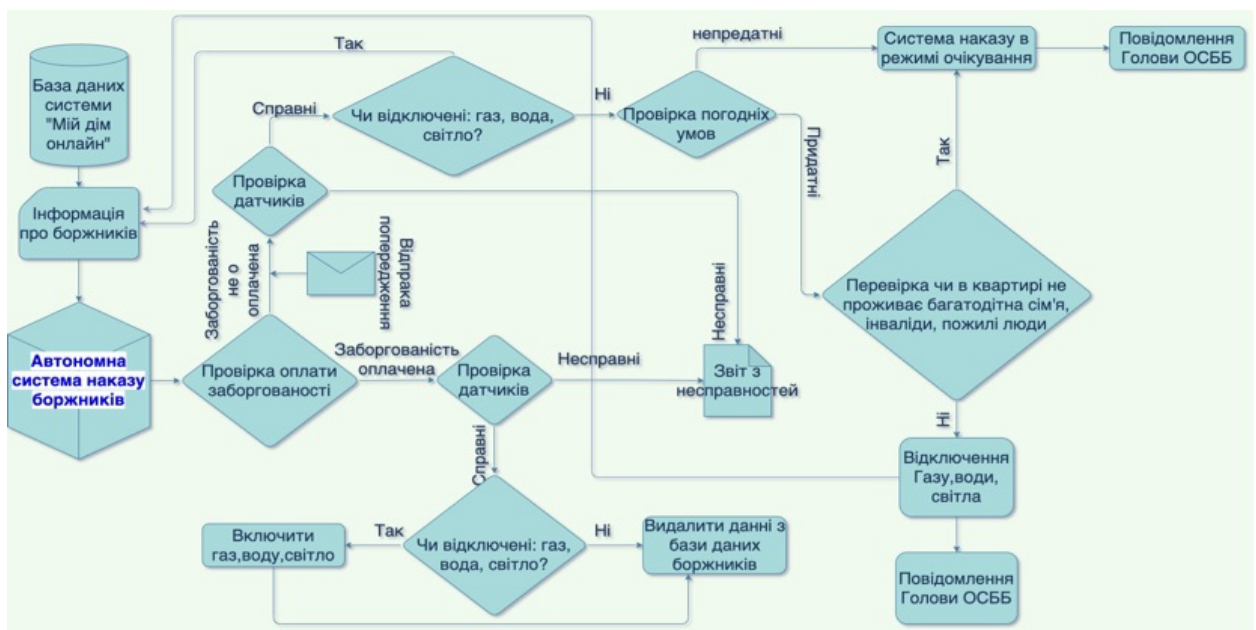


Рисунок 3.14 – Алгоритм роботи системи покарань боржників

Дана система може використовуватись тільки в розумних будинках, оскільки затрати на модернізацію старих будинків будуть занадто великі.

За допомогою модернізованих датчиків для відключення комунальних послуг, у випадку несплати боргу після отримання попередження, система може автоматично відключити комунальні послуги, наприклад газ, воду і електроенергію. При цьому система автоматично включає перевірку ряду умов згідно закону України та уставу ОСББ. При сплаті боргу система автоматично підключить комунальні послуги назад. У перспективі дану систему можна модернізувати для використання датчиків в цілях забезпечення безпеки будинку.

3.4 Розробка рекомендацій щодо впровадження запропонованих рішень

За допомогою запропонованої системи удосконалення системи управління та обробки звітності ПЗ «Мій Дім Online» ОСББ може зручно і швидко вести звітність, незалежно від її типу: оперативна, статистична або аналітична робота. За допомогою неї можна помітно поліпшити якість робочого процесу. Це пов'язано, в першу чергу, саме з оперативністю виконання різних завдань. Іншими словами, завдання, які раніше вимагали мобільності і додаткової «паперової тяганини», тепер можна зробити значно швидше. Таким чином, завдяки автоматичному обміну даними з державними структурами, організаціями та банками, інформація про операції надходить вчасно. Крім того, в системі можна покращити облік надходжень.

У покращеній системі ПЗ «Мій Дім Online» можна зручно налаштувати інструменти для розподілу платежів по особових рахунках, а також з обліку послуг, які надаються за цими рахунками. Також за допомогою цього програмного забезпечення можна вести подвійне (розгорнуте) сальдо по кожному рахунку. Завдяки цьому ніякі борги не опиняться «забутими».

Програму нескладно обслуговувати, вона не вимагає ніяких додаткових пакетів і драйверів. Інтерфейс можна адаптувати відповідно до потреб безпосереднього оператора. Крім того, якщо до установки ОСББ користувалася іншим програмним забезпеченням, дані з нього можна легко інтегрувати в нову платформу. Покращений контур – це комплекс, який складається з чотирьох компонентів. Кожен з них може працювати незалежно від інших.

1. Розрахункова система – це основний елемент. Саме за допомогою цього компонента ведеться безпосередній облік житлових рахунків, здійснюються розрахунки і вся подальша звітність, створюються квитанції і відбувається обмін даними з державними базами даних.

2. Автоматизоване робоче місце, за допомогою якого приймаються платежі за квитанціями чи за інші послуги. Даний компонент може використовуватися як

окреме програмне забезпечення, або може інтегруватися в систему ПЗ «Мій Дім Online».

3. Автоматизоване робоче місце «Облік співвласників» автоматично інтегроване, і його основною функцією є організація єдиної системи обліку мешканців. Це необхідно для оптимізації ряду операцій, здійснюваних програмою.

4. Інтернет-сервіс, призначений не для ОСББ, а безпосередньо для мешканців. Даний компонент – це віртуальний особистий кабінет, за допомогою якого громадянин може самостійно і в будь-який час перевіряти платежі і перерахування, здавати показання лічильників і переглядати всі типи квитанцій.

Це програмне забезпечення не має обмеженої ліцензії. Це означає, що програма не заблокує доступ через застарілу версію. Встановивши її один раз, користувачі продовжують повноцінно користуватися всіма компонентами системи безкоштовно протягом наступних років.

На закінчення можна відзначити, що з технічної точки зору ПЗ «Мій Дім Online» «невибагливе» - воно повністю сумісне з операційною системою Windows, з пакетом Microsoft Office (починаючи від версії 2010-го року). Більшу частину створюваних за допомогою цього сервісу документів можна експортувати в Microsoft Excel, що значно спрощує робочий процес.

Не менш важливим є те, що після установки програми всі дані зберігаються виключно на серверах користувача. Іншими словами, ніхто, крім ОСББ, не має доступу до налаштувань програмного забезпечення. Також ПЗ оснащено власною системою безпеки. Однак це зовсім не означає, що програма буде втручатися у роботу з управління та обробки звітності ОСББ. Відкритий вихідний код дозволяє індивідуально налаштувати сервіс, зробити його максимально зручним для того, хто буде з ним працювати.

Це зручна, оперативна і надійна система для зберігання і обробки великої кількості даних, для безпечного здійснення платіжних операцій і швидкого обміну даними з державними інформаційними системами, тобто для управління та обробки звітності ОСББ. За допомогою даного продукту ОСББ може самостійно

управляти інфраструктурою з дому, без посередників і додаткових витрат на роботу розрахункових центрів.

У кожній ОСББ існує ціла система внутрішнього документообігу. Найчастіше на оформлення всіляких звітів, зведених таблиць та інших документів у працівників йде багато часу, тому в деяких ОСББ для виконання цієї роботи наймають окремих фахівців. Багато фахівців-практиків при зміні роботи стикалися з такою ситуацією: в ОСББ оформляють явно непотрібний внутрішній документ (неінформативний, який можна спростити або виключити з документообігу), а на питання щодо його значущості звучить відповідь, що всі ОСББ його оформляють. Якщо запропонувати що-небудь модернізувати в системі внутрішньої звітності, це сприймається з побоюванням.

Надлишкова звітність з управління та обробки звітності ОСББ призводить до додаткового наборі працівників, які будуть зосереджені виключно на веденні документообігу та звітності для ОСББ. Окремо зазначимо таке: коли співробітник в рамках робочого часу виконує безліч посадових завдань, в тому числі - оформляє внутрішні звіти, то в процентному співвідношенні оформлення документації та звітності займає найбільше часу, припиняючи реалізацію важливіших стратегічних завдань.

Проблему перевантаженості внутрішньої звітності ОСББ можна вирішити лише комплексно, а найкраще – це провести аналіз кожного внутрішнього документа, щоб вивчити періодичність його оформлення, виявити дублювання інформації, надходження непотрібної для одержувача інформації і ін.

Щоб проаналізувати обсяг внутрішньої звітності, потрібно скласти реєстр усіх внутрішніх документів із зазначенням:

- виконавця і отримувача;
- періодичності оформлення;
- часу, який витрачає працівник на підготовку, оформлення, затвердження документа та ін.

Заповнити такий реєстр найпростіше бухгалтеру чи голові ОСББ, які займаються оформленням того чи іншого документа. До даного реєстру

прикладаються альбоми звітності з поданням бланка кожного звітнього документа. Надалі при аналізі буде простіше прийняти рішення щодо конкретного документа (скасувати, видозмінити або залишити в початковому вигляді). На підставі складеного реєстру потрібно розглянути кожен документ (в тому числі – за даними альбому звітності) і проаналізувати доцільність його оформлення.

На нашу думку, немає необхідності оформляти окремі планові внутрішні звіти, які в певній мірі дублюють один одного, тому в якості рішення запропоновано оформляти один документ (план) 25-го числа місяця, що передує звітному, з внесенням наступних відомостей:

- планові показники надання послуг з управління багатоквартирним будинком;
- планові показники виконання планових робіт (ремонт, модернізація);
- планові показники щодо розрахунків співвласників.

Запропоновані наступні варіанти вирішення проблеми оптимізації внутрішньої звітності ОСББ в рамках підвищення ефективності управління та обробки звітності ОСББ:

- скасування деяких документів (наприклад, в результаті аналізу звітності встановлена неактуальність документів);
- перерозподіл обов'язків (коли оформленням внутрішньої звітності послідовно займаються різні люди, і це збільшує трудові витрати. Іноді простіше доручити готувати частину документів одному співробітнику; якщо два співробітники оформляють схожі звіти, ефективніше одного з них звільнити від оформлення звітності);
- об'єднання інформації та формування єдиного (зведеного) документа;
- зміна періодичності оформлення звітності (коли звіти оформляють частіше, ніж вимагає ситуація, а періодичність можна змінити).

Функціонування системи управління та обробки звітності ОСББ неможливо уявити без оформлення супутніх внутрішніх документів, тому, коли мова йде про оптимізацію внутрішньої звітності, особливо в частині скасування деяких документів з метою скорочення трудових витрат на їх оформлення, необхідно

виділити документи, які не підлягають оптимізації. Не зовсім вірно говорити, що оптимізувати ці документи не можна.

Визначимо основні характеристики тих звітів, які повинні бути обов'язковими в системі управління та обробки звітності ОСББ:

- доцільність – у документа завжди повинна бути мета;
- своєчасність - щоб документ був своєчасним, потрібно встановити періодичність його оформлення;
- лаконічність. Деякі документи завжди будуть об'ємні, однак потрібно прагнути до мінімізації розмірів документа. В іншому випадку втрачається інформативність, орієнтуватися в документі складно;
- ясність. Ідеальним вважається документ, до якого не потрібна інструкція, тому особливу увагу варто приділяти найменуванню рядків і стовпців в таблицях, щоб інформація була гранично зрозуміла для одержувача.

Наведені рекомендації сприятимуть скороченню витрат робочого часу в процесі управління та обробки звітності ОСББ та підвищать ефективність цього процесу.

ВИСНОВКИ

Під час виконання дипломною роботи було виконано усі зазначені задачі.

1. Проведено аналіз форм та особливостей управління багатоквартирним будинком. В результаті дослідження виявлено, що на даний час існують різноманітні форми управління серед, яких набирає популярності ОСББ. Визначено законодавчу базу і виділено основні закони які регулюють діяльність ОСББ.

2. Проаналізовано види та способи формування та обробки звітності, що використовується в процесі діяльності ОСББ. Звітність можна класифікувати за групами показників та їх призначенням, наприклад фінансова звітність, за результатами іншої діяльності крім управління ОСББ чи за групами користувачів Основне призначення звітності, яку формує та здає ОСББ, облік та контроль надходжень та витрат, наявного майна, сплати податків та зборів, а також звітування перед співвласниками щодо виконання кошторису та дотримання платіжної дисципліни. Основні способи формування обліку - комп'ютерна форма чи застосування відомостей та журналів

3. Проведено аналіз ІТ-технологій та програмного забезпечення для підтримки бізнес-процесів ОСББ. В управлінні бізнес-процесами ОСББ може використовуватись одне ПЗ або декілька. Все залежить від кількості квартир багатоквартирного будинку, величини житлової площі, кількості нежитлових приміщень у співвласності та інше. Кожне ОСББ (вірніше, орган управління ним) обирає ті види ПЗ, які здатні забезпечити швидке та ефективне управління. Зазвичай ОСББ використовують такі програми, як всім відома програма 1С для ведення бухгалтерського обліку та система «Мій Дім Online» для ведення розрахунків по внесках співвласників та надання житлово-комунальних послуг. На даний час функціонал даних додатків є досить обмеження або потребує спеціальних знань та навичок.

Розроблено моделі та алгоритми процесів управління та обробки звітності в ОСББ для вирішення наступних питань:

- додавання орендаря та делегування йому прав доступу до окремих функцій системи управління ОСББ;
- оперативне вирішення екстрених проблем зв'язаних з ремонтом;
- система покарань для боржників в розумних будинках;
- отримання інформації про сусідів.

4. Запропоновано використання графічної звітності для співвласників ОСББ. Під час аналізу звітності було виявлено, що формування виписок з електропостачання, водовідведення та інших, в системах управління будинком є присутня, але приставлена у вигляді сухих чисел, які є важкі для сприйняття. Тому, було розроблено модель удосконалення, яка добавляє можливість переглядати інформацію за допомогою графіків і діаграм, які є простіші для сприйняття та допоможуть у плануванні як для голови ОСББ так і для власників квартир.

Розроблені моделі та рекомендації можуть бути запропоновані для розширення системи “Мій дім Online”. Таким чином, об'єднання співвласників багатоквартирного будинку буде працювати злагоджено і прозоро, з доступом до інформації та чіткою системою звітувань.