

Итоги исследования уровня цифровой зрелости управляющих организаций



ОБ АНО «Умный МКД»

Автономная некоммерческая организация содействия развитию цифровизации многоквартирных домов «Умный многоквартирный дом» (далее — АНО «Умный МКД») создана во второй половине 2022 года по решению межведомственной рабочей группы, утверждённой приказом Минцифры России, Минпромторга России и Минстроя России от 13 декабря 2021 г. № 1333/4980/921/пр «О создании рабочей группы по проработке предложений, а также выработке рекомендаций по вопросам формирования стандартов в рамках реализации проекта „Умный многоквартирный дом“ для объединения усилий ключевых бизнес-игроков в этой сфере — застройщиков, телекоммуникационных компаний, разработчиков программных продуктов, производителей устройств, исследовательских центров.

Целями организации является:

Содействие развитию регуляторики: формирование нового регулирования, способствующего массовому внедрению решений умного МКД и объектов индивидуального жилищного строительства, расположенных в организованных посёлках и имеющих централизованное управление (далее — ИЖС);

Содействие формированию рынка: создание ёмкого и устойчивого рынка решений для „умных“ МКД и ИЖС;

Содействие синхронизации усилий бизнеса по формированию и развитию рынка цифровизации жилья и его роли в достижении целевых показателей национальных целей и стратегических документов развития отраслей экономики России;

Популяризация цифровизации МКД и ИЖС, осуществление просветительской деятельности в этой сфере.

Организация открыта для участия в её деятельности, готова к рассмотрению инициатив от бизнес-сообщества, органов власти, научно-образовательных и общественных организаций, иных сообществ по вопросам цифровизации МКД и ИЖС.



Оставайтесь с нами на связи:

info@smartmkd.ru

smartmkd.ru

[@smartmkd](https://www.instagram.com/smartmkd)



Самый умный МКД

Вступительное слово Генерального директора АНО «Умный МКД»

Дорогие друзья,

настоящим исследованием мы публично открываем важную часть деятельности АНО «Умный МКД», связанную с экспертизой и аналитикой в сфере цифровизации строительства и жилищного хозяйства.

Настоящее исследование посвящено ЖКХ и в фокусе его внимания находятся управляющие организации. Рынок ЖКХ имеет целый ряд особенностей, которые хотелось бы отдельно отметить:

это крупный рынок, вносящий существенный вклад в экономику России;

он заметно отстаёт от современных ожиданий и запросов потребителей;

потенциал его роста и развития поистине огромен;

возможности для масштабирования цифровых решений и сервисов на нём весьма значительны;

этот рынок характеризуется большим количеством различных, и зачастую крайне разобщённых стейкхолдеров;

любые активности и действия на этом рынке в конечном счёте направлены на главное из действующих лиц — граждан;

любые изменения на этом рынке напрямую сказываются на качестве жизни и безопасности граждан.

Принимая во внимание сложность рынка ЖКХ и количество его стейкхолдеров, целесообразно выделить особую роль Управляющих организаций, которые являются связующим звеном для всех участников этой сложной цепочки.

Резиденты многоквартирных домов привыкли напрямую связывать качество проживания в доме с деятельностью управляющей организации. Во многом они правы. Но часто люди не принимают тот факт, что деятельность управляющих организаций может зависеть от продукта, предоставленного девелопером, от норм и стандартов, спущенных сверху, и даже от других резидентов этого дома, которые не понимают реальной стоимости обслуживания, тем самым лишая управляющие организации средств на оказание услуг, отвечающих современным требованиям.

Это исследование было задумано как инструмент для оценки и понимания того, на каком этапе цифровой трансформации находятся управляющие организации страны. Результаты исследования будут полезны для управляющих организаций, которые смогут определить свои слабые места, для бизнес-сообщества, участники которого смогут предложить новые инструменты для их решения, и органам власти, которые получат представление о реальном уровне цифровой зрелости важнейшего элемента отрасли.

С пожеланием успехов,
Генеральный директор АНО «Умный МКД»

Никита Уткин

Приветственное слово заместителя Министра строительства и ЖКХ РФ

Уважаемые коллеги!

Министерство строительства и ЖКХ РФ с самого начала поддержало идею о проведении исследования уровня цифровой зрелости управляющих компаний, которое в итоге получилось достаточно масштабным и весьма репрезентативным.

В Стратегии развития строительной отрасли и жилищно-коммунального хозяйства РФ до 2030 года с прогнозом до 2035 года цифровой трансформации посвящён отдельный раздел. Им предусмотрен целый комплекс мероприятий по созданию единой цифровой среды, которая должна стать эффективным инструментом для развития всей отрасли и повышения комфорта граждан.

АНО «Умный МКД» и участники её экосистемы вносят значительный вклад в достижение указанной задачи, реализуя свои инициативы. Проведённая исследовательская работа — это как раз удачный пример одной из них, ведь управляющие организации — это важный элемент системы строительства и жилищно-коммунального хозяйства. Поэтому данное исследование крайне важно для всех участников цифровой трансформации нашей сферы, набирающей всё большие обороты из года в год.

Уверен, что ознакомление с итогами этого исследования будет полезно и интересно каждому, кто работает в нашей отрасли.

С уважением,
заместитель Министра строительства и ЖКХ РФ

Константин Михайлик

Приветственное слово заместителя Министра цифрового развития, связи и массовых коммуникаций

Уважаемые коллеги и эксперты!

Минцифры России отмечает актуальность настоящего исследования, так полно описывающего «умные» технологии интернета вещей, которые используются управляющими организациями и жителями многоквартирных домов в нашей стране. Цифровые технологии уже длительное время помогают улучшать показатели бизнеса, решать бытовые проблемы граждан, а теперь они ещё и будут обеспечивать комфорт и безопасность жителей. Формирование рынка жилья с высокими стандартами условий жизни невозможно без комплексной исследовательской деятельности, способствующей стремительному развитию цифровизации многоквартирных домов и внедрению передовых цифровых решений. Результаты исследования будут полезны участникам строительного рынка, представителям отраслевых ассоциаций и экспертных сообществ, а также всем, кто интересуется передовыми решениями, улучшающими жизнь граждан каждый день. Желаю всем найти полезное применение изложенным в материале данным!

С уважением,
заместитель Министра цифрового развития,
связи и массовых коммуникаций

Андрей Заренин

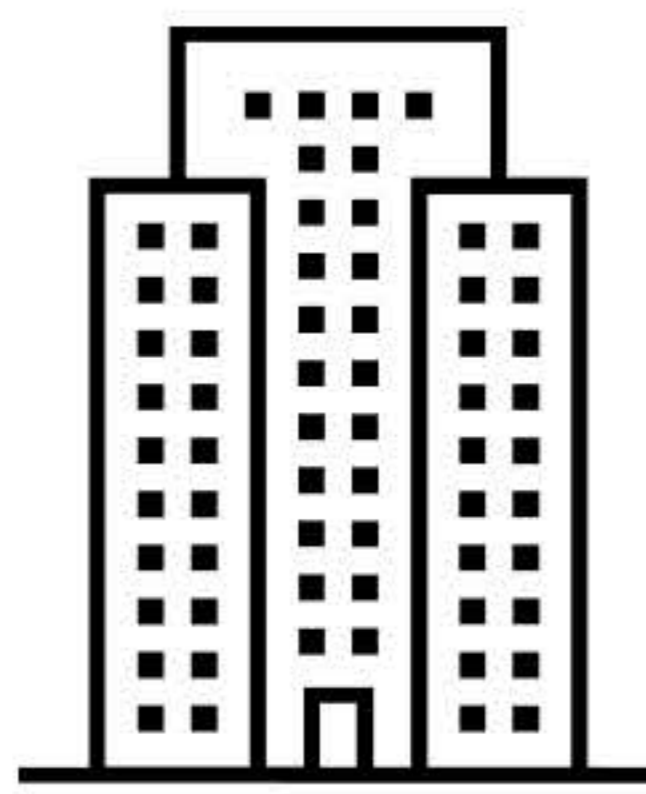
Основные выводы и результаты исследования управляющих организаций¹

Сроки проведения опроса: с 15 марта по 1 июня 2023 года

Формат проведения: онлайн опрос посредством заполнения веб-формы

8 блоков, включающие 40 вопросов, иногда с множественными ответами

Число заполненных форм уникальных организаций: 599 (из 68 субъектов РФ)



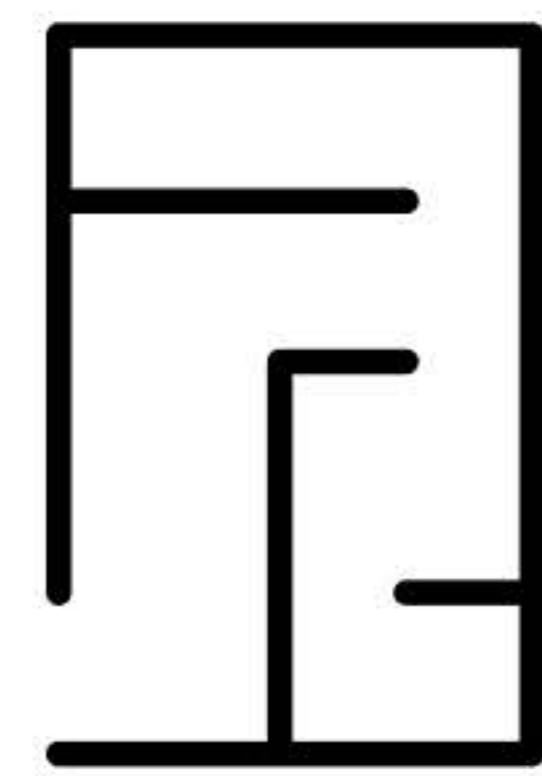
68 000

МКД (5% от числа
МКД по данным
ГИС ЖКХ)



300,8

млн м² суммарная
общая площадь МКД



4,9

млн квартир
(10% управляемого
жилого фонда РФ)

Цель:

Оценка структуры рынка цифровых многоквартирных домов (далее — МКД) в разрезе:

управляющих организаций;

поставщиков информационных систем для Управляющих организаций (далее — УО);

внедрённых цифровых сервисов для автоматизации существующих бизнес-процессов УО.

Объект исследования:

цифровые решения для УО (сегмент умные МКД).

Предмет исследования:

Уровень цифровой зрелости управляющих организации, осуществляющих управление МКД, в том числе оснащёнными цифровыми инженерными системами.

Низкая степень цифровизации управляющих организаций

1. Не все респонденты корректно идентифицируют роль цифровых сервисов и их возможности, в связи с чем крайне актуальна популяризация цифровых сервисов для всех игроков рынка недвижимости, включая УО на вторичном рынке недвижимости. В интересах повышения уровня цифровой зрелости следует сформировать единую терминологическую базу.
2. Базовые сервисы автоматизации процессов УО, такие как биллинг и сервисы по управлению ремонтом и обслуживанием применяются только половиной опрошенных компаний, мобильные приложения для резидентов — третью опрошенных компаний.
3. Сохраняется минимальное распространение АСУЗ среди УО на вторичном рынке недвижимости. В настоящее время данная система преимущественно внедряется силами застройщиков на этапе проектирования и строительства жилья.

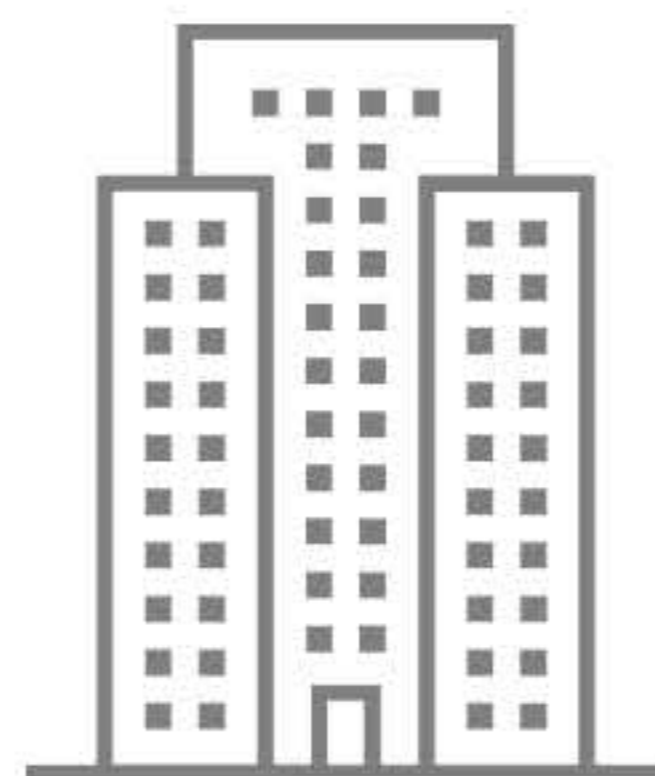
7,7%

управляющих организаций, участвовавших в опросе указали, что уже используют на своих объектах единую цифровую платформу Автоматизированную систему управления зданием (АСУЗ)



4,5%

площади помещений
подключено к АСУЗ



3,8%

МКД оборудовано АСУЗ



3,4%

квартир
подключено к АСУЗ

Проблема формулирования запроса на цифровизацию

1. Отсутствие понимания работы цифровых сервисов и отсутствие унифицированных стандартов осуществления управления и эксплуатации многоквартирными домами не дают возможность УО сформулировать запрос на цифровизацию, а работа на низких тарифах не даёт возможности получить необходимые компетенции для осознания, как правильно осуществлять цифровизацию.
2. Преимущество во внедрении отдаётся сервисам, имеющим интеграцию со смежными системами (например, продуктовая линейка 1С), что подтверждает востребованность взаимно интегрированных решений, а не разнородных систем, не позволяющих создавать сквозные end-to-end сценарии.
3. Высокий разброс между внедрением отдельных информационных систем, в том числе связан с отсутствием сквозной интеграции между сервисами (информационными системами), наличие которой позволило бы упростить осуществление управления и эксплуатации.

Эффекты внедрения цифровых решений

1. Совокупность вышеупомянутых факторов и текущая стадия развития цифровых сервисов в составе умного многоквартирного дома, несмотря на явные преимущества для клиентов, напрямую не оптимизирует затраты, что безусловно сказывается на низких темпах внедрения.
2. Низкие показатели внедрения цифровых сервисов доступа на территорию и гостевую парковку (без учёта системы домофонии) показывают, что на уровне страны для вторичного жилого фонда класса эконом-комфорт существующая инфраструктура не позволяет внедрять технологичные решения, а в отдельных случаях они решаются простыми системами, типа шлагбаумов и стандартными способами доступа.

Тарифообразование управляющих организаций

1. Наблюдается отсутствие системной модели оплаты. Большинство УО вынуждены «прятать» платёж на цифровые сервисы внутри текущей ставки. Лишь в некоторых случаях затраты на поддержку цифровых сервисов указывают отдельной строкой, в этом случае резидент видит, сколько конкретно стоят такие услуги. Вероятно, что большую популярность среди резидентов, подобные сервисы получили бы как раз за счёт прозрачности тарифа на цифровые сервисы и стабильного качества их работы.
2. Несистемный характер оплаты, отсутствие формализованных и подтверждённых на рынке тарифов на масштабируемые решения для вторичного жилого фонда, не позволяют чётко определить стоимость услуг в привязке к пользователю, в результате часть из них лежит в затратах УО, часть в обслуживании инженерных систем, а конечная стоимость услуг может отличаться в десятки раз.

Кадровое обеспечение управляющих организаций



Цифровизация для резидентов

1. Акцент в цифровизации главным образом делается на внутренние бизнес-процессы УО (электронный документооборот, коммуникация с резидентами, проведение ОСС и т.д.).
2. Сервисы, способствующие повышению уровня безопасности и комфорта резидентов по анализу фактического внедрения сервисов пока не в приоритете. Однако при оценке эффектов от внедрения данные категории лидируют. Это свидетельствует о разрыве: сознательно УО уже понимают важность клиентоориентированного подхода для своих жильцов, но для практической реализации такого подхода нужно время.
3. Драйвером цифровизации УО может служить не только работа с УО: демонстрация понятных эффектов и выгод от цифровизации, но и работа с резидентами. Это наглядная демонстрация преимуществ использования цифровых сервисов на территории дома и придомовой территории. Резидент, как клиент УО, сможет формировать спрос на цифровые сервисы, для которых УО будет готовить предложение.

22%

управляющих организаций уже внедрили или внедряют мобильное приложение для резидентов, ещё 16% планируют внедрить в ближайшее время

49%

управляющих организаций, которые используют АСУЗ, также внедрили мобильное приложение для жителей

77,7* %

жителей МКД пользуются мобильным приложением постоянно

*Среди тех, у кого установлено мобильное приложение

1. Приложение

О формировании стандартов цифровизации МКД от АНО «Умный МКД»

Для развития цифровизации сферы строительства и жилищно-коммунального хозяйства была сформирована межведомственная рабочая группа по проработке предложений, а также выработке рекомендаций по вопросам формирования стандартов в рамках реализации проекта «Умный многоквартирный дом» при участии Минцифры России, Минстроя России и Минпромторга России.

Проектным офисом и базовой организацией для этой работы является АНО «Умный МКД», создание которой поддержало Минцифры России совместно с Минстроем России и Минпромторгом России. В её состав входят наиболее активные игроки данного рынка.

В продолжение деятельности межведомственной рабочей группы и АНО «Умный МКД» и при активном участии органов власти была разработана и одобрена Концепция цифровизации МКД на территории Российской Федерации — верхнеуровневый документ в этой сфере.

В продолжение этой работы на базе АНО «Умный МКД» и ТК 194 «Кибер-физические системы» был разработан и утверждён национальный документ среднесрочного планирования в сфере цифровизации сферы строительства и ЖКХ — Перспективная программа стандартизации в области умных домов, зданий и сооружений на 2023–2030 годы, реализация которой уже стартовала.

Работа над нормативно-техническими документами в этой сфере также способствует формированию отраслевых консенсусных позиций, включая определение минимального базового набора устройств и оборудования многоквартирных домов, а также формированию прозрачной системы определения классов «умных» многоквартирных домов.

Перспективная программа стандартизации, утверждённая Росстандартом, Минцифры России, Минстроем России и Минпромторгом России, включает более 70 нормативно-технических документов к разработке и актуализации, включая как стандарты (ГОСТ Р, ПНСТ), так и своды правил (СП), разделённые архитектурой документа на 7 разделов:

1. Общие стандарты
2. Требования к цифровой платформе (АСУЗ)
3. Требования к цифровому зданию и интеллектуальным системам
4. Требования к элементам интеллектуальных систем и устройствам (сенсорам, актуаторам и контроллерам)
5. Требования к обмену данными
6. Требования к методам испытаний
 - а. Требования к методам испытаний устройств
 - б. Требования к методам тестирования форматов обмена данными
7. Требования к доверенности и безопасности

Запланированные к разработке и разрабатываемые документы зададут новую планку в современном нормативно правовом и нормативно-техническом регулировании сферы цифровизации жилья.