

Долг нечем украсить

Убытки отрасли растут, а доходы населения – нет

страница 3

Упущенные выгоды

На незаметных мелочах управляющая компания теряет до 15% прибыли

страница 4

Процессный подход «заразителен»

KPI для томского «Спецавтохозяйства»

страница 6

contek
софт

КОНСТРУКТИВНЫЙ ДАЙДЖЕСТ

Информационный бюллетень
компании «Контек-Софт»

#3

сентябрь 2010

Здравствуйтесь, уважаемые коллеги!

Очередной номер «Конструктивного дайджеста» я позволю себе начать с вопроса: какую из целей собственного бизнеса вы считаете наиболее важной? Будучи руководителем, я могу предположить, что для большинства из вас бесценно уважение клиентов, ответственность при выполнении задач, надежность подчиненных... Но согласитесь – что может быть существеннее извлечения прибыли? Ведь когда наши доходы превышают расходы, мы вынуждены экономить на сервисе и расставаться даже с самыми ценными сотрудниками.



Размышляя об этом, я собрал статистику и обнаружил, что около половины предприятий ЖКХ в России работают «в минус». И это при условии, что поддерживающие данный бизнес государственные программы завершили или близятся к финалу. Именно поэтому третий номер нашего издания я решил посвятить различным нюансам, связанным с извлечением прибыли.

Собранная в нем информация, конечно, не изменит кардинальным образом финансового положения ТСЖ или УК. Но она призвана обратить ваше внимание на вещи, которые не всегда очевидны, однако способны увеличить доходы компании более чем на 1/6 от общей доли. У каждого эта сумма окажется своей – кому-то она позволит просто повысить зарплату сотрудникам, а кому-то – и расширить бизнес. Но одно очевидно для всех – в условиях, когда многие терпят убытки, имеет значение любая возможность дополнительно заработать.

Надеюсь, что в скором времени такая возможность появится и у Вас.

*С уважением, руководитель департамента
решений для ЖКХ компании «Контек-Софт»
Владислав Распопов*

ДОЛГ НЕЧЕМ УКРАСИТЬ

С началом осени в России, согласно народной мудрости, прямо «считать цыплят», чем активно и занимается Федеральная служба государственной статистики. Результаты их последних исследований были представлены в недавнем номере «Российской газеты» - согласно материалу с оптимистичным названием [«Бизнес в плюсе»](#) прибыль российских предприятий в этом году увеличилась на 63 процента по сравнению с тем же периодом прошлого года. Однако (вот незадача!) все сказанное в СМИ никак не относится к жилищно-коммунальной отрасли. Управляющие компании и ТСЖ - вновь в позиции аутсайдеров...

По информации корреспондентов портала [«Про недвижимость»](#), частично цитирующих слова замминистра регионального развития РФ Анатолия Попова, за последний год долги предприятий ЖКХ увеличились с 480 миллиардов рублей до 600 миллиардов. Главная причина тому - задолженность со стороны населения, платежеспособность которого, вопреки разговорам о преодолении кризиса, снизилась на целых 11%. Закономерно, что многие россияне не смогли противостоять росту тарифов, посчитав цены на услуги ЖКХ [завышенными](#). А те,

кому они, может быть, и по плечу - часто отказываются платить просто в качестве [протеста](#).

В результате сегодня в ряде регионов сложилась ситуация, когда население может попросту остаться без тепла в квартирах предстоящей зимой.



В поисках чудес

В продолжение темы правительства регионов принялись проверять собственные «курытки». Цыплят, естественно, не досчитались, но держались достойно. Например, заместитель Главы Архангельской области по экономике и финансам Александр Дементьев так прокомментировал корреспонденту

[Regnum](#) предпоследнее место своего региона в общем рейтинге эффективности:

- Да, из бюджета мы ежегодно направляем более 1,5 млрд рублей на «северный завоз», компенсацию выпадающих доходов предприятиям энергетики - так называемые «дельта Т» и «дельта Э». Наверное, с точки зрения перевода ЖКХ на рыночные отношения - это неэффективно. Но, еще раз подчеркну, с позиции северных реалий - это жизненно необходимо. Если мы откажемся от этой меры господдержки, то тарифы, цены и в целом стоимость жизни населения области увеличатся в разы.

В республике [Карелия](#), где жители нагло власти не платят за услуги ЖКХ, число прибыльных предприятий неожиданно превысило число убыточных. Правда, соотношение, составило лишь 48 к 52 процентам. В отличие от предыдущего примера, правительство этого региона не стало искать причины собственных неудач, а сразу приняло меры - призвало предприятия ЖКХ в суды. В Петрозаводске уже идет работа по инициированию процедур выселения жильцов из собственных квартир - однако, пока все ограничилось только

предупреждением.

Подобная мера могла бы подойти и [Свердловской области](#), если бы численность здешних убытков не приближалась к абсолютной. Тем более что местные чиновники обвиняют в своих бедах отнюдь не население, а кассовый разрыв между предоплатой за электроэнергию и получением ее от поставщиков.

Больших высот достигли в [Алтайском крае](#) - 61% местных управляющих компаний работают и живут в плюс. Это, конечно, не далеко не максимум, но середина пройдена качественно.

Однако безусловным «отличником» настоящего обзора стало ООО «Феникс» из города Саратова. 95% оплаченных услуг, массовое озеленение, дружба с жильцами и еще множество других чудес поведал местной [«Комсомольской правде»](#) директор предприятия Сергей Демин. И все бы ничего...если бы это не «Комсомольская правда» и не шуточный намек в финале отдать «Фениксу» какие-то дома по улице Пушкина...

Кому добавки?

Ну, а [Правительство РФ](#) вновь доказало, что закрома родины бездонны, и направило в Фонд развития ЖКХ еще дополнительные 25 млрд. рублей. Теперь общий объем фонда вместе со средствами региона и добровольными взносами граждан составляет 324 миллиарда рублей. Надо же...объем 300 миллиардов, а долгов на 600...

УПУЩЕННЫЕ ВЫГОДЫ

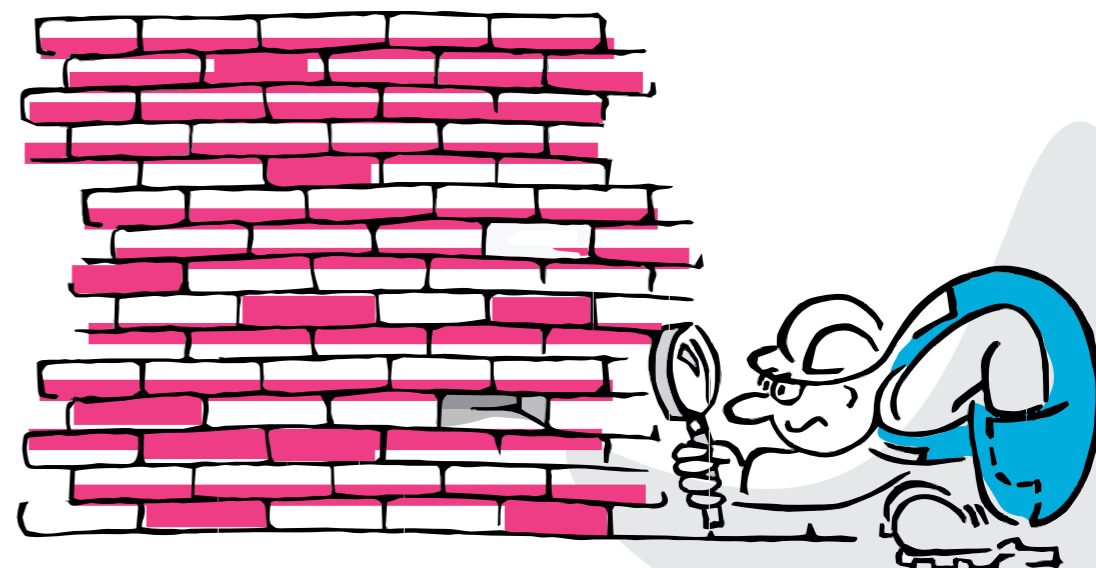
На незаметных мелочах управляющая компания теряет до 15% прибыли в год и работает в 3 раза медленнее. Происходит все это в рамках учета затрат, с которым мы сталкиваемся каждый день и считаем, что идеально в нем разбираемся.

Разрабатывая методологию для автоматизации предприятий ЖКХ, мы обратили внимание на то, что сегодня в большинстве из них учтены не все затраты, а также отсутствует взаимосвязь между бухгалтерской, производственной и экономической службами. Именно эти причины чаще других приводят к повышению трудозатрат и, как следствие, к финансовым потерям компании. Но самое главное – многие управляющие организации даже не догадывались, что они тратят гораздо больше, чем им кажется.

Приведу простой пример. Вам необходимо отремонтировать фундамент – что в этот момент происходит с затратами? Первоначально вы согласовываете с населением стоимость материалов, затраты на которые попадают на баланс дома, но это еще не все! Поскольку во всей этой связке остается неучтенной цена работы сотрудников, которые проводили предварительный осмотр фундамента. Именно эти деньги вы платите из собственного кармана.

«Постойте, - скажете вы, - стоимость этих работ можно включить в косвенные затраты!» И будете правы. Однако согласитесь, что при таком подходе, какая бы методика расчетов не использовалась, итоговая сумма всегда будет примерной. А главное – вызовет много вопросов у населения.

Мне стало интересно, и мы посчитали - на таких, вроде бы, мелочах каждая управляющая компания в год теряет до 15% от своей общей прибыли! И для того, чтобы избежать этого, ей даже не нужно вводить почасовые ставки, достаточно просто установить расценки на ранее не тарифицированные виды работ, вести учет рабочего времени и планировать работы по единым статьям для бухгалтерии, производства и планово-экономического отдела.



Шесть шагов вместо двух

Сегодня в отдельных управляющих компаниях учет всех материалов по-прежнему ведется по общим статьям. Это удобно для бухгалтерии, но противоречит Жилищному кодексу, который обязывает управляющие организации вести учет по объектам. Самый очевидный риск здесь – недовольство жильцов, желающих видеть баланс своего дома, а не платить за содержание соседнего. Поэтому для экономической службы УК важно собрать затраты на конкретное здание. Кроме того, когда этого нет, мы наблюдаем процесс следующей протяженности:

Шаг 1. Итак, материалы поступают на склад. Согласно остаткам аналогичной продукции кладовщик оформляет на новую партию отчетную ведомость и использует для этого инструмент, удобный лично для него. Конечно, это может быть и комплексная автоматизированная система, но чаще обычные «карточки», оставшиеся нам в наследство от советских ЖЭКов.

Шаг 2. Готовая отчетная ведомость поступает в пользование следующему участнику процесса – бухгалтерию, у которой свои учетные программы. И привычка к ним порой настолько сильна, что бухгалтер готов каждый раз переносить в них нужные данные вручную. Час-два – и приход материалов зафиксирован. Бухгалтер готовит исполнителю по ремонтным работам заборную ведомость и отправляет ее материально ответственным лицам (как правило, начальникам ЖЭУ).

Шаг 3. В этот же момент бухгалтер готовит расходный ордер для начальника ПТО, который предварительно подал соответствующую заявку.

Шаг 4. У начальника ЖЭУ, как уже можно догадаться, тоже индивидуальные методы работы. Согласно им он отмечает в заборной ведомости, сколько материалов из пришедших он потратил, и составляет новый документ – акт расходования материалов. Вместе с заборной ведомостью этот акт уходит в производственно-технический отдел (ПТО) или экономисту, который уже однозначно

ВРУЧНУЮ сверяет расход материалов с установленными нормативами и предварительно составленной сметой.

Шаг 5. Сколько понадобится экономисту времени, чтобы выполнить весь этот объем работ будет напрямую зависеть от количества материалов и жилых объектов УК. Тем более, что ему еще нужно будет разнести все затраты на прямые и косвенные. Только потом все документы отправятся обратно – в бухгалтерию на списание, которое будет закономерно оформлено ручным способом.

Шаг 6 – самый абсурдный. Бухгалтерия снова отдает заборную ведомость экономисту или начальнику ПТО. Тот разносит материалы и конкретные затраты предприятия – и история с многочасовой ручной работой повторяется.

Что мы видим на этом примере? Четверо участников процесса, четыре разных способа учета, ЧЕТЫРЕХКРАТНЫЙ ввод информации о материалах! Среднестатистический процесс попадания материальных затрат на баланс объекта и обычный учет этих затрат превратились в сложную, запутанную систему. Чтобы собрать такой свод документов, потребуется до 3 дней. А если в управляющую компанию пришли документы одновременно из четырех ЖЭУ...?

Проработает как-нибудь...

Самая большая ловушка с этой связкой бухгалтера, экономиста и производственника состоит в том, что даже в ее отсутствии управляющая компания будет работать. Другое дело, что все ее процессы по учету затрат, подобно примеру с учетом материалов, будут происходить, как минимум до 3-х раз медленнее. Думаю, излишне будет доказывать, что вместо этого можно сократить расходы на сервисные службы, и пустить эти деньги на расширение бизнеса.

Однако согласно собранной нами статистике, по описанным схемам сегодня работает большинство предприятий жилищно-коммунальной отрасли. Все они в состоянии сформировать единую методологию описания статей затрат, и во многом оптимизировать работу с затратами. А результат – корректный анализ и планирование всей деятельности компании.



ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД «ЗАРАЗИТЕЛЕН»

«Контек-Софт» создает KPI для коммерческой службы томского «Спецавтохозяйства».

Это совместный проект, направленный на решение бизнес-задач УМП «Спецавтохозяйство». Значительную часть всех работ по нему выполняет профессиональная команда аналитиков самого муниципального предприятия. «Контек-Софт» же выступает в роли методолога-консультанта.

В настоящее время ведется анализ и описание процессов коммерческой службы. Результатом этого станет модель показателей эффективности этого подразделения (KPI, Key Performance Indicators), а также механизмы доведения факторов успеха компании до ее персонала.

Планируемая модель представляет собой инструмент для оценки деятельности подразделения и его вклада в общую прибыль предприятия. Это своего рода «система координат» всех возможных действий службы, позволяющая максимально эффективно реализовывать общую стратегию развития

компании. По мнению бизнес-аналитиков обеих компаний-партнеров, она должна «заразить» всю организацию идеологией процессного подхода, когда сотрудники мыслят не каждый своей функцией, а общим процессом, и видят единую для всех цель.

Итоги текущего бизнес-анализа лягут в основу разработки и внедрения соответствующей информационной системы на платформе 1С:Предприятие 8.

«Контек-Сити» выходит на новый уровень

Программный комплекс для предприятий ЖКХ полностью совместим операционной системой Windows 7.

Такие результаты показало последнее тестирование продукта, проведенное сотрудниками компании «Контек-Софт» и официально подтвержденное корпорацией Microsoft. Полученный статус дает право использовать в фирменной символике «Контек-Сити» специального логотипа Windows 7, а также внедрять в программный комплекс новые возможности данной операционной системы.





КОНТЕКСИТИ

программный комплекс для управления предприятиями
жилищно-коммунальной сферы

РАЗВИВАЙТЕ СВОЙ БИЗНЕС ВМЕСТЕ С «КОНТЕК-СИТИ»!

Упускаете прибыль?

Учет съедает все больше времени?

Программный комплекс «Контэк-Сити» - это быстрый и детальный анализ и планирование затрат, а также сокращение времени на ведение учета в несколько раз. Включает:

- Единую методологию учета для всех служб.
- Выделение прямых и косвенных затрат по статьям учета.
- Тарифицирование внепроектных работ (осмотры, диагностика).
- Распределение по статьям учета доходов и расходов.

Любой отчет за 1 минуту!

Другие возможности программного комплекса: учет платежей через банки и кассы, биллинг, паспортный учет, диспетчеризация, документооборот с органами власти и др.



БЕСПЛАТНАЯ
демо-версия на сайте
www.contek.ru/products/city

БЕСПЛАТНАЯ
консультация:
(3822) 43-23-23

Сайт компании
«Контэк-софт»
www.contek.ru

contek
S O F T