

## Тарифный хит-парад: в зеркале масс-медиа

Все внимание СМИ приковано к росту цен на услуги ЖКХ

страница 3

## Сколько трактору работать?

Так ли сложно обосновать расчет тарифов?

страница 4

## Итоги выставки «ЖКХ России 2009»

Разработки «Контек-Софт» получили одобрение участников рынка

страница 5

contek.  
SOFT

# КОНСТРУКТИВНЫЙ ДАЙДЖЕСТ

Информационный бюллетень  
компании «Контек-Софт»

# #2



## Здравствуйте, уважаемые коллеги!

Прописная истина — «деньги нам платит клиент»... А для предприятий ЖКХ еще и болезненная — особенно в начале года, когда речь неизбежно заходит о повышении тарифов на обслуживание дома. Если еще совсем недавно объектом для общественного порицания в плановом росте цен было государство, то сегодня, по известным всем причинам, власть оставила население наедине с управляющими организациями... В результате в начале года мы регулярно слышим о новых митингах, пикетах и даже уголовных делах против очередного предприятия ЖКХ.

Именно поэтому второй номер проекта «Конструктивный дайджест» мы посвятили проблеме обоснования расчета тарифов и смежным этой теме вопросам. Не так давно в одном из авторитетных отраслевых изданий я читал о целесообразности самостоятельного расчета тарифа на содержание и текущий ремонт дома — так называемого ЭОТ (экономически обоснованного тарифа), вместо рекомендованного муниципального. В данной статье было приведено множество весомых и грамотных аргументов, однако, на мой взгляд, преимущества такого подхода и так

очевидны. Другое дело, что тариф, рассчитанный собственными силами, влечет за собой целый ряд трудностей — начиная от самой процедуры подсчета и заканчивая обоснованием полученной суммы перед жильцами дома.

Все эти мысли я изложил в центральном материале данного номера, а также поделился опытом, как мы решаем вышеуказанные проблемы с нашими клиентами, выстраивая с ними доверительные отношения. Надеюсь, что благодаря нашему дайджесту, в лучшую сторону изменится и ваша работа в данном направлении.

*С уважением, руководитель департамента  
автоматизации ЖКХ ООО «Контек-Софт»*

*Владислав Распов.*

# В ФОКУСЕ ВНИМАНИЯ



## Тарифный хит-парад: в зеркале масс-медиа

В начале года основное внимание СМИ приковано к всероссийской гонке тарифов — сегодня, пожалуй, не осталось региона, где местные журналисты самостоятельно не оценили каждый рубль, на который выросла стоимость услуг ЖКХ. Другое дело, что под разным углом зрения...

Так, к примеру, почти со школьной скрупулезностью информационное агентство «Регнум» разбирает, из чего же складываются скромные по региональным меркам 4,4% увеличения стоимости услуг ЖКХ в Магадане. Упоминание предельных изменений и инвестиционных надбавок делают материал хоть и совершенно непонятным для рядового гражданина, но зато оставляют ощущение авторитетной информации. Чего, кстати, явно не хватает в Алтайском крае, в ряде

районов которого размер тарифов вырос практически на одну пятую прошлой годней цены. Поэтому для небольшого [Новоалтайска](#) озвученные 19% выглядят просто угрожающе и, закономерно, раздражают местное население.

В то же время, известную истину, что стакан всегда на половину полный, исповедуют в [Липецкой](#) и [Тверской](#) областях. Здесь местные СМИ призывают граждан преисполниться гордостью за собственные регионы, активно сравнивая местные тарифы с более высокими цифрами соседей. Естественно, в данном контексте повышение выглядит минимальным и редко обходится без упоминания заслуг местных администраций...

## Пикетом ответим на это...

Плановая ситуация — традиционная реакция... Население на вышеупомянутые повышения тарифов реагирует далеко не оригинально — жители [Галича](#) используют метод «броневичка», а москвичи живут по принципу [«тогда я вообще платить не буду»](#). Только по итогам 2009 года, как сообщает агентство Infox, 70 тыс. московских семей проигнорировали счета за услуги ЖКХ. С замиранием духа осталось ждать, что принесет столичным управляющим организациям 2010 год...?

А вот [омичей](#) местные тарифы вроде устраивают, кроме одной мелочи —

оплаты электроэнергии в местах общего пользования. Данный вопрос уже давно является больным для местной сферы ЖКХ, и недавно ясность в него, наконец, внес сам главный экономист области — официально рекомендовав горожанам не рассчитываться за услугу. Реакции энергетиков на данное заявление пока не последовало, однако каков риск, что очень скоро Омск съест славу города темных подъездов...?

## Кого виновным назначать?

Ямало-Ненецкий автономный округ в прошлом месяце наглядно продемонстрировал, как инициатива управляющих компаний может стать благодатной почвой для политического пиара местной власти. После того, как местные предприятия ЖКХ самостоятельно рассчитали тарифы на коммунальные услуги, [губернатор](#) округа создал рабочую группу для проверки обоснованности роста данных цен. На официальной пресс-конференции глава региона обвинил управляющие компании в непрофессионализме, тем не менее, действительно ли, цель предпринятых ими мер — обобрать население — не доказано и требует проверки. Что населению, естественно, не поясняется...

В то же время уже в юридическом режиме проходит проверка деятельности крупнейших управляющих компаний [Орла](#), поводом для которой служит уже

недовольство населения, а обращения руководителей ЖЭУ и забастовки слесарей и дворников, которым с лета не выдают зарплату. Велика вероятность того, что все это завершится уголовным делом, однако для коммуникативных связей УК и населения здесь важно, скорее, наличие общей проблемы — ведь население по тарифам платило, а в тарифы входит ФОТ...

## Операция «Счетчики»

Наконец, не остался без внимания в прошедшем месяце и Федеральный закон об энергосбережении, согласно которому УК получили право устанавливать общедомовые приборы учета и взимать за это деньги с жильцов без их предварительного согласия. О практике применения данных пунктов закона уже сегодня можно читать, например, на медиа-ресурсах [Новосибирска](#) и [Рязани](#). Другое дело, что редкое СМИ оценит вышеупомянутое нововведение положительно и гораздо с большим удовольствием просмакуют «бабулькины» неудобства. Что же, никто и не обещал, что будет легко...



# НЕТ ПРОБЛЕМ?

## Сколько трактору работать?

*Сегодня много говорят и пишут о целесообразности самостоятельного расчета тарифа на содержание и текущий ремонт дома — так называемого ЭОТ (экономически обоснованного тарифа), вместо рекомендованного муниципального. На мой взгляд, даже без груды аргументов преимущества такого подхода очевидны. Вот только тариф, рассчитанный собственными силами, связан с целым рядом трудностей — начиная от самой процедуры подсчета и заканчивая обоснованием полученной суммы перед жильцами дома.*

На самом деле, формулировки сравнимых видов тарифов не совсем корректны — рассчитанная муниципалитетом стоимость как раз и является экономически обоснованной, поскольку учитывает показатели каждого дома в муниципальном образовании. Другое дело, что усредненные таким образом данные не всегда соотносятся с индивидуальными особенностями жилого здания — у старого деревянного дома будут одни затраты на текущий ремонт, у нового — уже совсем другие. Тем не менее, сегодня большинство УК готовы даже регулярно лишаться части денег, считая, что потерянная прибыль не стоит тех усилий и денежных затрат, которые были бы потрачены ими на собственный расчет тарифов.

Наибольшее количество вопросов здесь связаны с расчетом цены содержания дома (с ремонтом все более или менее понятно). Мы столкнулись с этой

проблемой, когда появились задачи, направленные на внедрение в программу «Контек-Сити» единой системы расчета тарифов. Из-за отсутствия единой регламентированной методики сегодня каждая УК в праве самостоятельно решать, какие именно материалы, чистящие средства и пр. ей использовать.

В итоге, мы заложили в программу методику, изложенную в постановлении Госстроя от 27 сентября 2003 г № 170, которая достаточно широко применяется и, главное, пользуется доверием у населения, оказывает значительную поддержку в разговоре и дает возможность приводить конкретные цифры, мотивируя итоговую стоимость. Однако ключевым аргументом для обоснования тарифа она, конечно, не является — все равно придется рассчитывать риски, рассказывать «почему 9 рублей, а не 3» и т.д.

Когда на обслуживании у предприятия находится сразу несколько домов,

целесообразнее составлять необходимые отчеты с помощью какой-либо автоматизированной системы. В настоящее время это самый современный инструмент общения и взаимодействия с населением, которое, согласно жилищному кодексу, действительно, вправе платить столько, сколько оно считает нужным. Имея на руках необходимый набор отчетов, жильцы могут видеть полный реестр работ, те услуги, за которые они платят и их реальную стоимость — то есть все, из чего «собирается тариф». Кроме того, все это экономит трудозатраты управляющей

компании — информационные системы собирают все необходимые показатели в течение ежедневной работы УК, поэтому для расчета тарифов инженеру или бухгалтеру достаточно нажать одну кнопку. Здесь даже не нужно быть экономистом, чтобы понять, насколько это сокращает издержки предприятия. А с учетом реальной возможности использовать тарифы, индивидуальные для каждого дома, дополнительно увеличивает прибыль — окупая затраты на программное обеспечение всего за несколько месяцев.



# КОНСТРУКТИВНЫЕ СОБЫТИЯ

## Итоги участия в выставке «ЖКХ России 2009»

В декабре ООО «Контек-Софт» представил свои разработки на крупнейшем мероприятии жилищно-коммунальной сферы — ежегодной выставке «ЖКХ России» в г. Санкт-Петербурге. Программные решения компании заинтересовали органы власти, а также инициировали новые совместные проекты.

Впервые за несколько лет участия в выставке разработки «Контек-Софт» охватывали проблематику управления бизнес-процессами организаций всех уровней жилищно-коммунального хозяйства. Информационная система управления ЖКХ (ИСУ ЖКХ), представленная на выставочном стенде «Контек», была разработана специально для органов административного и муниципального управления. А типовые решения программного комплекса «Контек-Сити» — для предприятий малого, среднего и крупного бизнеса. Кроме того, с учетом возможной интеграции этих систем, компанией «Контек-Софт» уже сегодня заложены основы для объединения всех участников отрасли в единую информационную систему и повышения прозрачности управления бизнес-процессами в сфере ЖКХ.

Все это вызвало живой интерес участников и гостей выставки, а также стало первым шагом к будущему сотрудниче-

ству с организациями различных направлений деятельности. Так, например, перспективами автоматизированного учета и консолидации данных активно интересовались представители расчетно-кассовых центров, а предприятия ЖКХ, освоив за последние годы различные биллинговые системы, на этот раз уделили внимание возможностям подомового и объектного учета программного комплекса «Контек-Сити».

— Очень важно, что нас воспринимают как экспертов в своей отрасли, — говорит руководитель департамента автоматизации ЖКХ ООО «Контек-Софт» Влад Распопов. — Поскольку мы не навязываем свои разработки, а изучаем проблемные места управления предприятиями ЖКХ, и, на основе этого анализа, создаем востребованный продукт. Именно поэтому нас воспринимают еще и как специалистов по интеграции различных информационных систем. Например, в ходе выставки мы получили интересное

предположение совместного проекта с обслуживающими организациями Владивостока — создать биллинговую систему, контролирующую работу счетчиков. Объединив усилия, мы, действительно, можем разработать перспективный продукт, так как они знают свои «проблемные» места (в области методик учета киловатт-часов и т. д.), а мы можем предложить варианты их оптимизации.

Кроме того, большое внимание гости выставки уделили ИСУ ЖКХ, апробированной «Контек-Софт» на площадке администрации Томской области в рамках федеральной целевой программы «Электронная Россия». По итогам мероприятия был поднят вопрос о возможном внедрении системы в одной из российских областей.





**КОНТЕКСИТИ**

программный комплекс для управления предприятиями  
жилищно-коммунальной сферы

# Недоверие жильцов лишает прибыли? Граждан не устраивают тарифы?

Отчет, составленный программным комплексом «Контек-Сити» — ваш сильнейший аргумент для обоснования расчета тарифов:

- Включает расчеты по всем видам работ;
- Учитывает все прямые и накладные затраты (расходы на материалы и инвентарь, ФОТ, налоги и др.);
- Основан на методике расчетов Госстроя от 27 сентября 2003 г № 170.

**В любое время и всего за 1 минуту!**

**Другие возможности программы:** прием и учет платежей через банки и кассы, паспортный и подомовой учет, учет жилого фонда, документооборот с органами власти и др.



**БЕСПЛАТНАЯ**  
демо-версия на сайте  
[www.contek.ru/products/city](http://www.contek.ru/products/city)

**БЕСПЛАТНАЯ**  
консультация:  
(3822) 43-23-23  
[sales\\_gkh@contek.ru](mailto:sales_gkh@contek.ru)

*РАЗВИВАЙТЕ СВОЙ БИЗНЕС ВМЕСТЕ С «КОНТЕК-СИТИ»*

Сайт компании  
«Контек-софт»

[www.contek.ru](http://www.contek.ru)

**contek**  
S O F T