

ЭКОНОМИКА.  
ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ

УДК 338

*С. Л. Комарова, В. В. Бойчук*

**МАРКЕТИНГОВЫЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЯ  
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА**

UDC 338

*S. L. Komarova, V. V. Boichuk*

**MARKETING APPROACHES IN ORGANIZING THE WORK OF THE PUBLIC  
UTILITY SECTOR**

**Аннотация**

Предприятия жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) нуждаются в реорганизации системы приёма платежей от населения и в применении современных маркетинговых подходов к работе по формированию и использованию информационных ресурсов. Создание информационно-телекоммуникационной инфраструктуры позволит выработать регламент и технологии обмена информацией в целях повышения уровня управления городским хозяйством, расчетом, начислением и учетом платежей от населения за жилищно-коммунальные и иные услуги.

**Ключевые слова:**

прибыль, рентабельность, показатели эффективности, факторинг, ЕРИП, ЖКХ, платежи от населения.

**Abstract**

Enterprises of the public utility sector need to reorganize the system of receiving payments from the population and to use modern marketing approaches to the formation and use of information resources. The creation of information and telecommunication infrastructure will develop regulations and technologies of information exchange with the purpose of improving municipal economy management, calculation, accrual and record of population-based payments for communal and other services.

**Key words:**

profit, profitability, efficiency index, factoring, ERIP, utilities, population-based payments.

Нынешние экономические условия диктуют новые требования к предприятиям, работающим на рынке Республики Беларусь. В рыночной экономике выживают и успешно функционируют только предприятия, соизмеряющие свои доходы с затратами и величиной вложенного капитала. Для продуктивной работы каждый хозяйствующий

субъект должен стремиться к повышению эффективности деятельности на основе рационального использования ресурсного потенциала, увеличения прибыльности производства или реализации продукции. Особые условия должны сохраняться для предприятий, которые не могут быть объявлены банкротами и работают с населением.

Финансовое состояние предприятия, его устойчивость и стабильность зависят от результатов производственной, коммерческой и финансовой деятельности. Следовательно, устойчивое финансовое состояние является итогом грамотного, умелого управления всем комплексом факторов, определяющих результаты хозяйственной деятельности предприятия.

В ходе исследования были изучены показатели работы Могилевского городского коммунального унитарного предприятия «Центр городских информационных систем» (МГКУП «ЦГИС»), занимающегося формированием и использованием информационных ресурсов города, обеспечением развития информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, выработкой регламента и технологии обмена информацией в целях повышения уровня управления городским хозяйством, расчетом, начислением и учетом платежей населения за жилищно-коммунальные и иные услуги, обеспечением функционирования городской службы «одно окно» и др., за 2012...2014 гг. Анализ показателей позволил установить, что:

– в рассматриваемом периоде доход предприятия МГКУП «ЦГИС» увеличился и в 2014 г. составил 20410 млн р.

(рис. 1);

– ежегодно увеличивалась выручка от реализации услуг (рис. 2). Однако рентабельность продаж снизилась с 8,7 % в 2012 г. до 6,2 % в 2014 г.;

– удельный вес просроченной дебиторской задолженности населения в начислении за жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) составил 12,0 % и увеличился по сравнению с 2012 г. на 0,5 процентных пункта;

– в 2014 г., как и в 2012 г., наибольший удельный вес в общем объеме реализации услуг занимали обслуживание баз данных коммунальных платежей, реклама и секретарские услуги. В 2014 г. по сравнению с 2013 г. увеличился удельный вес дохода от обслуживания баз данных коммунальных платежей на 1,67 процентных пункта и от рекламы на 0,3 процентных пункта, снизился удельный вес доходов от реализации секретарских услуг на 0,8 процентных пункта, от создания, информационной и технической поддержки интернет-сайтов на 0,77 процентных пункта и прочих доходов по обслуживанию баз данных коммунальных платежей на 0,41 процентных пункта (рис. 3);

– на предприятии объемы реализации оказываемых услуг растут.

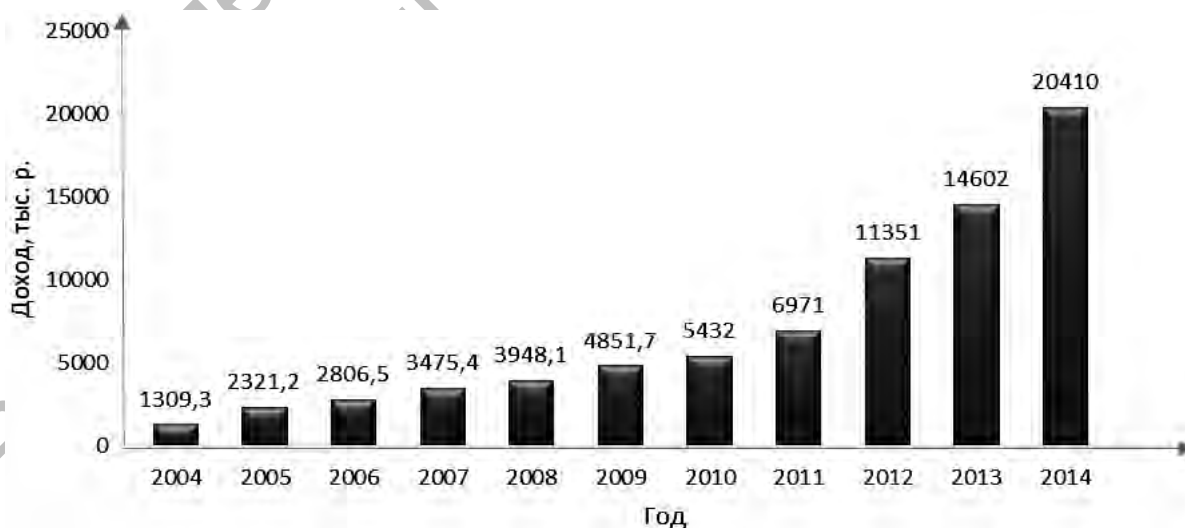


Рис. 1. Динамика роста доходов предприятия

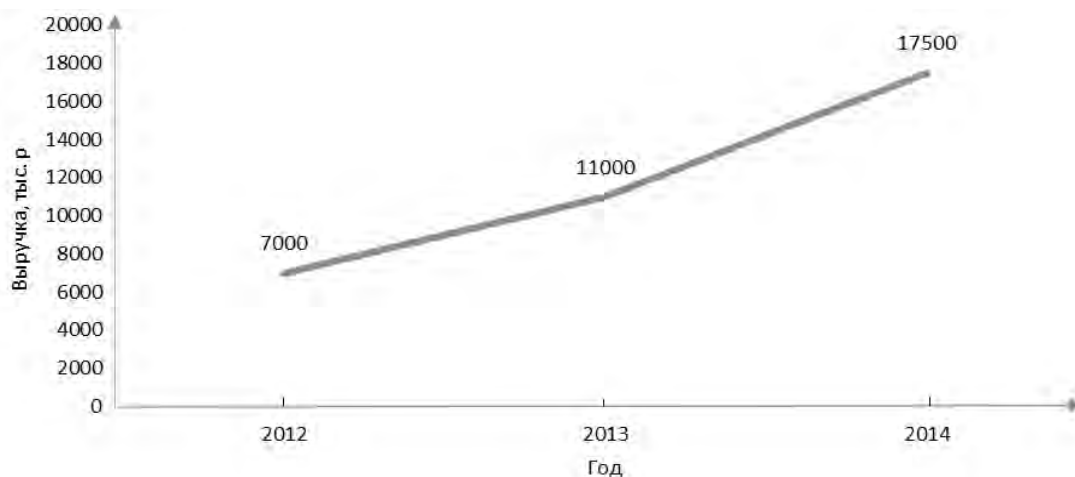


Рис. 2. Динамика выручки от реализации услуг за 2012...2014 гг.



Рис. 3. Структура объема реализации услуг в 2014 г.

Проблемы, существующие в системе управления жилищно-коммунальным хозяйством, в частности, нерациональное управление финансовыми потоками, в некоторой степени можно решить с помощью автоматизации расчетов и платежей в сфере ЖКХ или с помощью факторинга как одного из методов снижения дебиторской задолженности.

Результатом проведения мероприятий по работе с задолженностью должно явиться погашение должником

долга. Одним из направлений реструктуризации дебиторской задолженности и увеличения может стать факторинговая система.

Термин «факторинг» происходит от лат. «facere» – действовать, совершать (в англ. factoring). Факторинг – это торгово-комиссионная операция, которая связана с покупкой банком или фактор-фирмой требований поставщика к покупателю и их инкассацией за определенное вознаграждение и сочетается с

кредитованием оборотного капитала клиента-поставщика. Основа факторинга – переуступка неоплаченных долговых требований факторинговой компании (банку) на условиях немедленной оплаты 80...90 % стоимости поставок.

В факторинге участвуют как минимум три стороны, которые имеют свои права и обязанности: фактор-посредник, поставщик, покупатель. Одним из главных его достоинств является то, что поставщик, который произвел отгрузку продукции потребителю, может сразу получить от фактора оплату за отгруженный товар, не дожидаясь срока расчета с покупателем.

Тема факторинга получила развитие в таких законодательных актах, как Гражданский кодекс Республики Беларусь, Банковский кодекс Республики Беларусь, а также постановление Правления Национального банка Республики Беларусь «Об утверждении Правил проведения банками и небанковскими кредитно-финансовыми организациями финансирования под уступку денежного требования (факторинга)» от 30 авг. 2001 г. № 229 [2].

По договору финансирования под уступку денежного требования (факторинга) одна сторона (фактор) обязуется второй стороне (кредитору) вступить в денежное обязательство между кредитором и должником на стороне кредитора путем выплаты кредитору суммы денежного обязательства должника с дисконтом (разницей между суммой денежного обязательства должника и суммой, выплачиваемой фактором кредитору) с переходом прав кредитора на фактор (открытый факторинг) или без такого перехода (скрытый факторинг). В качестве фактора может выступать банк или иная кредитная организация (на практике в роли фактора выступают исключительно банки) [2].

Одной из операций по извлечению денежных средств является продажа дебиторской задолженности. Проведен анализ дебиторской задолженности по

срокам ее возникновения на примере одного из предприятий г. Могилева, занимающегося жилищно-коммунальными услугами. Это позволило оценить эффективность и сбалансированность политики кредита и предоставления скидок, определить области, в которых необходимы дополнительные усилия по возврату долгов, сделать прогноз поступлений средств.

Для стабилизации и улучшения финансового состояния предприятия следует провести ряд мероприятий, в ходе которых нужно уменьшить сумму дебиторской задолженности, увеличить финансовые результаты деятельности предприятия, обеспечить поиск новых источников получения доходов, активизировать работу с дебиторами.

Для рассматриваемого предприятия необходимо принять меры по уменьшению дебиторской задолженности за счет её продажи (факторинга). Предметом факторинговых операций в данном случае служит приобретение срочных обязательств клиентов, отсрочка по которым не превышает полугода.

Для начала факторинговой сделки следует заключить договор факторинга (договор о переуступке права требования платежных документов). В период заключения договора нужно оговорить сумму сделки. Сумма реальной величины дебиторской задолженности составляет 1 057,47 млн р., поэтому можно переуступить фактор-фирме платежные требования на сумму 528,74 млн р., т. е. 1/2 от суммы оставшейся дебиторской задолженности.

Заключив договор на факторинговое обслуживание, клиент несет расходы в виде оплаты услуг факторинговой компании.

В Беларуси клиент факторинговой компании оплачивает платеж, состоящий из двух частей: фиксированной ставки комиссии и процента, начисляемого на полученное финансирование. Вторая часть по смыслу есть не что иное, как процент за беззалоговый кре-

дит. Комиссия устанавливается в процентах от суммы счета-фактуры (обычно 1,5...2,5 %). Соответственно, с увеличением объема сделки увеличивается и сумма комиссий. Процентная ставка за кредит, как правило, на 1...2 % выше

ставок рынка краткосрочных кредитов.

Рассчитана сумма возврата денежных средств предприятию с применением факторинговой системы (табл. 1).

Табл. 1. Расчет суммы возврата денежных средств предприятию при использовании факторинга

Классификация дебиторов по срокам возникновения дебиторской задолженности	Количество лицевого счетов	Реальная величина задолженности, млн р.	Сумма денежных средств фактор-организации, млн р.	Сумма возврата денежных средств предприятия, млн р.
От 6 мес. до 1 года	103	239,45	86,2	153,2
От 1 года до 3 лет	90	475,79	171,3	304,5
От 3 лет до 5 лет	28	200,02	72	128
Св. 5 лет	17	142,2	51,2	91
Итого	238	1 057,47	380,7	676,7

При использовании факторинговой системы предприятие может вернуть большую часть долга, т. е. 676,7 млн р. Положительные результаты данной системы позволят предприятию вернуть оставшуюся задолженность.

Для повышения оперативности и эффективности работы с неплательщиками можно использовать специальное программное обеспечение. Переход к автоматизированной системе жилищно-коммунальных расчетов и платежей имеет много преимуществ, например, таких как экономия времени, высвобождение кадровых ресурсов и перераспределение их занятости с позиции повышения эффективности. Программы позволяют систематизировать информацию о плательщиках (например, о составе семьи, категории льгот и др.), поступлении платежей, расчетах за оказанные услуги и автоматизировать процессы начисления, сбора, обработки и перечисления платы за ЖКУ с учетом льгот и субсидий.

Автоматизированная система «Коммунальные платежи» выполняет комплексный расчет начислений по оплате жилищно-коммунальных услуг, ведет оперативную обработку, учет и

накопление информации о поступлении платежей нанимателей (собственников жилья), а также осуществляет документирование и отображение данных, формирование и выдачу управленческой, технологической и платежной документации по расчетам с поставщиками коммунальных услуг.

В расчетно-кассовых центрах (РКЦ) функционируют серверы базы данных и построена локальная компьютерная сеть. В ЦГИС установлен центральный городской сервер, на котором размещена единая городская база данных. На данный момент обмен информацией между РКЦ и ЦГИС производится по коммутируемым каналам с помощью модема в пакетном режиме (рис. 4). В дальнейшем планируется построить оптоволоконные линии связи.

Современная мировая практика организации приема платежей от населения за предоставленные услуги основана на интенсивном развитии информационных технологий, широком внедрении зарубежными банками способов оказания услуг посредством систем удаленного доступа (Интернет, мобильный телефон, банкомат или инфокиоск). С помощью виртуальных денег, не за-

ходя в какое-либо подразделение банка или даже прямо из дома, можно быстро и легко оплатить коммунальные услуги, пополнить баланс сотового телефона,

приобрести разнообразные товары в интернет-магазинах и произвести расчеты за другие виды услуг.

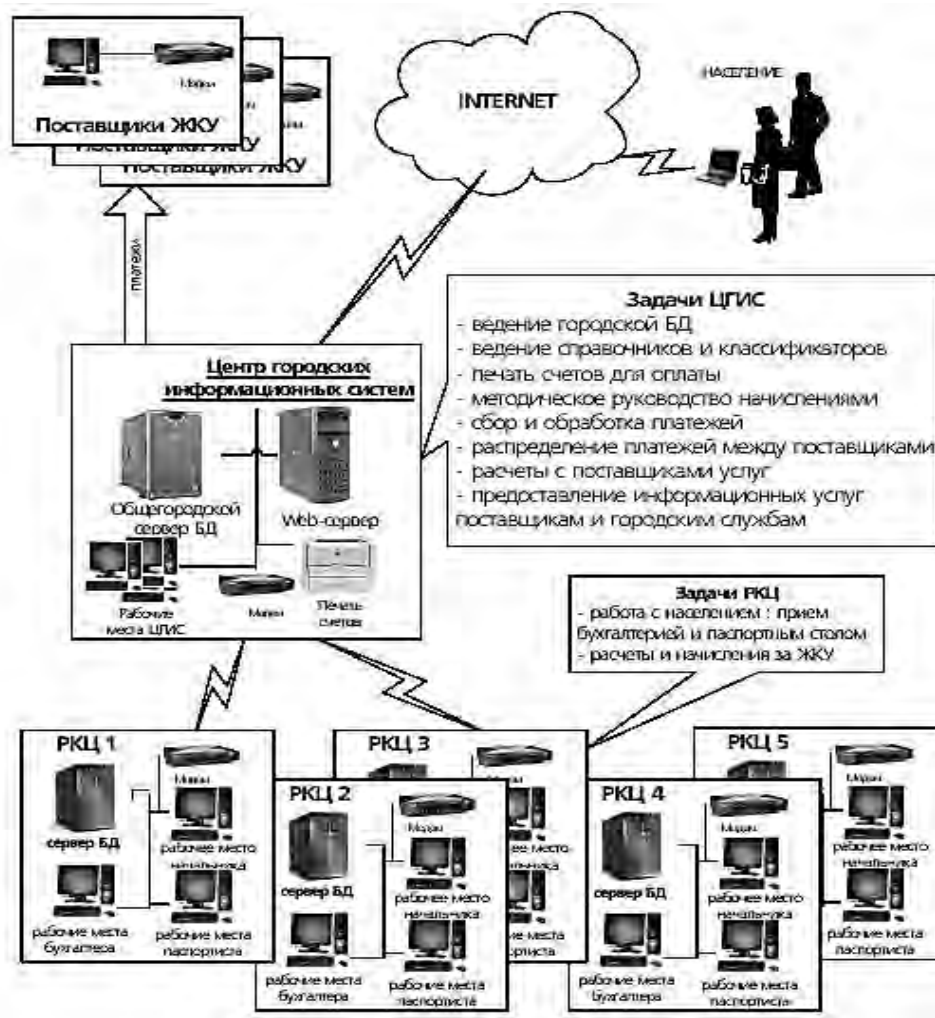


Рис. 4. Единая городская база данных

Организация приема платежей на основе самообслуживания позволила обеспечить круглосуточное и ежедневное предоставление банковских услуг, решить проблему очередей в банковских учреждениях и тем самым значительно повысить качество обслуживания населения. Используя передовой зарубежный опыт, Национальным банком при поддержке Правительства Республики Беларусь создана единственная на постсоветском пространстве уникальная автоматизированная система

расчетов за коммунальные и другие виды услуг – система «Расчет» единого расчетного и информационного пространства (далее – ЕРИП).

Система «Расчет» (ЕРИП) позволяет обеспечить обслуживание населения по принципу «одно окно». Это значит, что любой человек может оплатить любой вид услуг в любом учреждении банка, независимо от своего местоположения в республике и места оказания услуги, без предъявления квитанции на оплату как наличными денежными

средствами, так и с помощью банковской пластиковой карточки. При этом зачисление денежных средств на расчетный счет производителя услуг осуществляется не позднее следующего дня. В настоящее время, кроме социально-значимых видов услуг (квартплата, газ, электроэнергия, вода и др.) через систему «Расчет» (ЕРИП) можно оплатить охрану квартир, мобильную связь, квартирный телефон, Интернет, кабельное телевидение, обслуживание домофонов, содержание детей в детских до-

школьных учреждениях, страхование.

Для оплаты коммунальных услуг необходимо придерживаться территориального расположения. Чтобы осуществить платеж через инфокиоск, следует последовательно выбирать:

ЕРИП → Населенный пункт →  
→ Коммунальные платежи.

В табл. 2 представлена система оплаты коммунальных платежей.

Табл. 2. Система оплаты коммунальных платежей по месяцам за 2014 г.

Месяц	Оплата через ЕРИП, %	Оплата через почту, %	Прочая оплата (безналичный платеж, удержание из зарплаты и т. д.), %
Январь	70,0	28,3	1,7
Февраль	70,1	28,1	1,8
Март	70,3	28,0	1,7
Апрель	70,7	27,9	1,4
Май	70,7	27,7	1,6
Июнь	70,8	27,6	1,6
Июль	70,9	27,5	1,6
Август	70,8	27,5	1,7
Сентябрь	70,9	27,7	1,4
Октябрь	70,7	27,6	1,7
Ноябрь	70,9	27,7	1,4
Декабрь	71,2	27,5	1,3
Средний процент за год	70,7	27,8	1,6

Анализ системы оплаты коммунальных платежей, представленной в табл. 2, показывает, что средний процент оплаты через систему «Расчет» (ЕРИП) за год составляет 70,7 %, через почту – 27,8 %, прочей оплаты – 1,6 %. Это связано с тем, что оплата через систему «Расчет» (ЕРИП) удобна и экономит время каждого клиента.

Наглядно система оплаты коммунальных платежей представлена на

рис. 5.

МГКУП «ЦГИС» стремится обеспечить максимальный комфорт и удобство для клиентов, пользующихся услугами. Предприятие МГКУП «ЦГИС» предлагает онлайн-сервис – интернет-банкинг, с помощью которого каждый клиент может самостоятельно воспользоваться услугой, которая ему необходима.



Рис. 5. Система оплаты коммунальных платежей за 2014 г.

Для удобства и экономии времени клиента предприятие осуществляет выдачу справок по онлайн-заказам. Передача показаний приборов индивидуального учета осуществляется следующим образом:

- посещение расчетно-кассовых центров (время работы – с 8.00 до 20.00 ч без обеда и выходных, кроме дней, официально объявленных праздничными);
- использование автоответчиков, установленных в каждом РКЦ и работающих круглосуточно с 20 по 30 (31) число каждого месяца;
- звонок на любой из номеров телефонов РКЦ;
- отправка SMS-сообщения и отправка электронного сообщения;
- заполнение специальной формы в разделе «Сообщить показания ИПУ» на сайте предприятия.

Все номера телефонов печатаются ежемесячно в извещении о размере платы за жилищно-коммунальные услуги.

Таким образом, на сегодняшний день существует возможность оказания услуг через Интернет, причем основным

достоинством является принцип «одно окно», т. е. возможность на сайте предприятия совершить сразу несколько операций, которые необходимы клиенту. Чтобы воспользоваться услугой «интернет-банкинг», клиенту (например, клиенту Беларусбанка) нужно обратиться по адресу: [ibank.asb.by](http://ibank.asb.by), далее ввести логин и пароль (рис. 6 и 7), из предлагаемых вкладок выбрать необходимое (рис. 8), затем следуя инструкциям, осуществить платёж.

Дифференциация платежей позволяет предприятию заниматься финансированием капитального строительства, переоснащением служб, текущими ремонтами. Проблемы, существующие в системе управления жилищно-коммунальным хозяйством, в частности, нерациональное управление финансовыми потоками, можно решить с помощью автоматизации расчетов и платежей в сфере ЖКХ или с помощью факторинга в качестве одного из методов снижения дебиторской задолженности.



ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ  
ОАО «АСБ Беларусбанк»

147  
+375 17 218-84-31

ВХОД в систему    Инструкция пользователя    Онлайн-регистрация    Часто задаваемые вопросы

Логин

Пароль

Войти

[Разблокировать по СМС](#)

© 2014, ОАО «АСБ Беларусбанк»  
Минск, пр-т Дзержинского, 18

Телефоны: 147, (017) 218-84-31  
E-mail: info@belarusbank.by

Рис. 6. Вход в систему. Введение логина и пароля

ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ  
ОАО «АСБ Беларусбанк»

147  
+375 17 218-84-31

ВХОД в систему    Инструкция пользователя    Онлайн-регистрация    Часто задаваемые вопросы

**Введите код № 15**  
Код действует 1 минуту

Войти    Отмена

© 2014, ОАО «АСБ Беларусбанк»  
Минск, пр-т Дзержинского, 18

Телефоны: 147, (017) 218-84-31  
E-mail: info@belarusbank.by

Рис. 7. Вход в систему. Введение кода

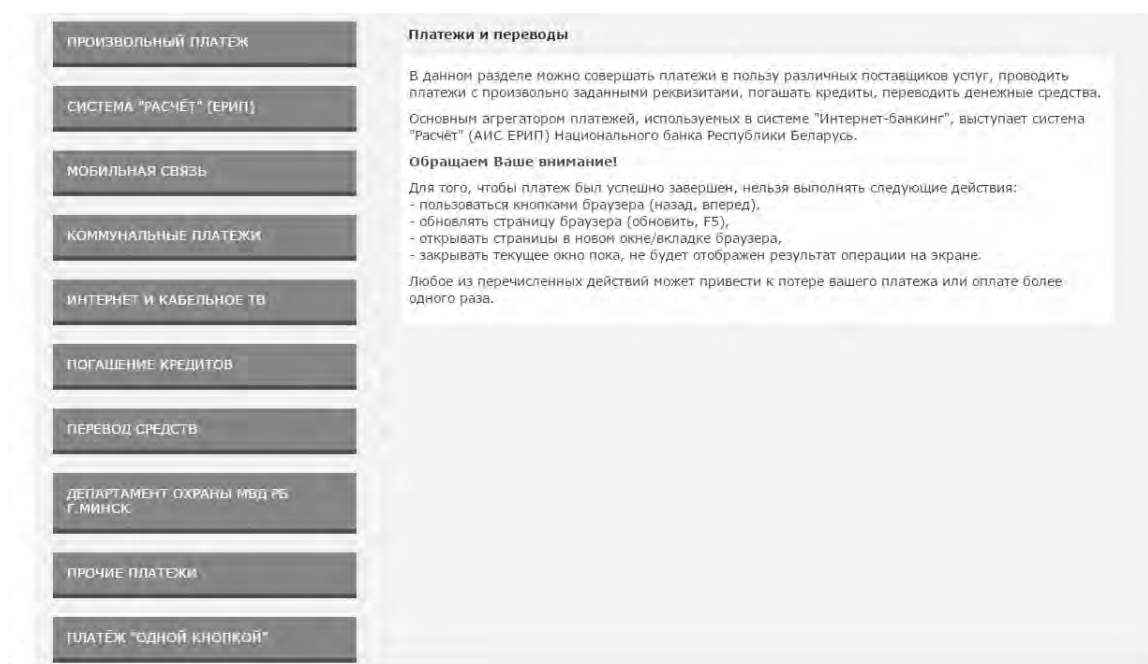


Рис. 8. Рабочее поле интернет-банкинга

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Панкратов, Ф. Г.** Коммерческая деятельность : учебник / Ф. Г. Панкратов. – М. : Дашков и К°, 2009. – 500 с.
2. Средства статистического анализа данных // Поддержка Microsoft Office [Электронный ресурс]. – 2011. – Режим доступа : [http : // office.microsoft.com/ru-ru/excel-help/HP005203873.aspx](http://office.microsoft.com/ru-ru/excel-help/HP005203873.aspx). – Дата доступа : 15.04.2011.
3. Анализ данных в Microsoft Excel // Машинное обучение Data Mining [Электронный ресурс]. – 2011. – Режим доступа : [http : // www.forekc.ru/nr1/index-korrelyacionnyi\\_analiz.htm](http://www.forekc.ru/nr1/index-korrelyacionnyi_analiz.htm). – Дата доступа : 15.04.2011.
4. ПО «Финансовый анализ предприятия» // Программа для проведения комплексного финансового состояния предприятия [Электронный ресурс]. – 2011. – Режим доступа : [http : // www.faprof.ru/ ?leaf=Analiz.htm](http://www.faprof.ru/?leaf=Analiz.htm). – Дата доступа : 15.04.2011.

*Статья сдана в редакцию 18 октября 2015 года*

**Светлана Леонидовна Комарова**, ст. преподаватель, Белорусско-Российский университет. Тел.: +375-293-33-44-51.

**Виктория Владимировна Бойчук**, студент, Белорусско-Российский университет. Тел.: +375-447-40-84-58.

**Svetlana Leonidovna Komarova**, senior lecturer, Belarusian-Russian University. Phone: +375-293-33-44-51.

**Viktoriya Vladimirovna Boichuk**, student, Belarusian-Russian University. Phone: +375-447-40-84-58.