

**МІНІСТЭРСТВА
ЖЫЛЛЁВА-КАМУНАЛЬнай
ГАСПАДАРКІ
РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ**

МЖКГ

ПАСТАНОВА

2023 г. №

г. Мінск

**МІНІСТЕРСТВО
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО
ХОЗЯЙСТВА
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

Проект

МЖКХ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г. Минск

О порядке планирования и калькулирования затрат на содержание контакт-центров и единых диспетчерских служб

На основании части второй подпункта 1.10 пункта 1 Указа Президента Республики Беларусь от 5 декабря 2013 г. № 550 «О некоторых вопросах регулирования тарифов (цен) на жилищно-коммунальные услуги и внесении изменений и дополнений в некоторые указы Президента Республики Беларусь», подпункта 4.4 пункта 4 Положения о Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 31 июля 2006 г. № 968, Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

1. Утвердить Инструкцию о порядке планирования и калькулирования затрат на содержание контакт-центров и единых диспетчерских служб, функционирующих в организациях системы Министерства жилищно-коммунального хозяйства (прилагается).

2.

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Первый заместитель Министра

Г.А.Трубило

УТВЕРЖДЕНО
Постановление
Министерства жилищно-
коммунального хозяйства
Республики Беларусь
№

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке планирования и калькулирования затрат на содержание контакт-центров и единых диспетчерских служб, функционирующих в организациях системы Министерства жилищно-коммунального хозяйства

1. Настоящая Инструкция определяет порядок планирования и калькулирования, в том числе фактического, затрат на содержание контакт-центров и единых диспетчерских служб, функционирующих в организациях системы Министерства жилищно-коммунального хозяйства (далее – организаций системы МЖКХ), осуществляющих прием заявок (претензий) посредством короткого телефонного номера 115 и заявок, поступающих на Интернет-портал «Мая республика» 115.бел, их регистрацию и передачу с использованием автоматизированной системы «Диспетчерская служба», а также контроль за исполнением претензий граждан на качество жилищно-коммунальных услуг на территории соответствующей области, г. Минска, района (далее – контакт-центры и единые диспетчерские службы).

2. Планирование и калькулирование затрат на содержание контакт-центров и единых диспетчерских служб проводится контакт-центрами и едиными диспетчерскими службами в соответствии с законодательством Республики Беларусь и учетной политикой организаций системы МЖКХ, при которых они функционируют.

3. Планирование и калькулирование затрат на содержание контакт-центров и единых диспетчерских служб осуществляется на 1 заявку (претензию).

4. Затраты на содержание контакт-центров и единых диспетчерских служб планируются на очередной финансовый год в пределах прогнозных макроэкономических показателей социально-экономического развития Республики Беларусь по форме согласно приложению 1.

5. Состав статей затрат на содержание контакт-центров и единых диспетчерских служб, их характеристики и содержание определяются согласно приложению 2.

6. Основанием для расчета затрат на очередной финансовый год является предварительное определение затрат на общее количество заявок (претензий) для расчета плановых затрат на единицу услуги.

Затраты на единицу услуги на очередной финансовый год (Зед.) определяются делением суммы плановых затрат (П) на планируемое на очередной финансовый год количество заявок (претензий) (Зобщ) и рассчитываются по формуле

$$\text{Зед.} = \text{П} / \text{Зобщ.}$$

Планируемое на очередной финансовый год количество заявок (претензий) определяется исходя из фактического количества заявок (претензий) за финансовый год, который предшествует текущему*, без учета заявок консультационного характера.

* Для целей настоящей Инструкции под текущим финансовым годом понимается календарный год, предшествующий планируемому финансовому году.

7. Плановые затраты на содержание контакт-центров и единых диспетчерских служб определяются в следующем порядке:

7.1. прямые затраты:

7.1.1. на оплату труда работников контакт-центров и единых диспетчерских служб – на основании действующих в организациях системы МЖКХ, при которых функционируют контакт-центры и единые диспетчерские службы, отраслевых или местных норм труда и тарифных ставок, а также стимулирующих и компенсирующих выплат, исходя из форм и систем оплаты труда в соответствии с законодательством о труде и занятости населения, – на основании штатной численности в пределах нормативов, рекомендованных Министерством жилищно-коммунального хозяйства;

7.1.2. на отчисления на социальные нужды и обязательное страхование, определяемые исходя из затрат на оплату труда и резерв предстоящей оплаты отпусков (в случае его создания), работников контакт-центров и единых диспетчерских служб – на основании размеров обязательных страховых взносов и взносов на профессиональное пенсионное страхование, уплачиваемых в бюджет государственного внебюджетного фонда социальной защиты населения Республики Беларусь, и по обязательному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний;

7.1.3. на амортизацию основных средств и нематериальных активов - согласно выбранному в организациях системы МЖКХ, при которых функционируют контакт-центры и единые диспетчерские службы, способу начисления амортизации, принятому учетной политикой этих организаций, в порядке, установленном законодательством о бухгалтерском учете и отчетности;

7.1.4. на материалы – на основании норм расхода материалов,

утвержденных в организациях системы МЖКХ, при которых функционируют контакт-центры и единые диспетчерские службы.

Затраты на материалы, не подлежащие нормированию, планируются исходя из затрат на приобретение материалов с учетом цен на них за предшествующий период очередному финансовому году;

7.1.5. на оплату услуг сторонних организаций – на основании заключенных договоров со сторонними организациями;

7.1.6. на налоги, сборы и другие обязательные отчисления – в соответствии с законодательством;

7.1.7. прочие прямые затраты – в соответствии с принятой учетной политикой организаций системы МЖКХ, при которых функционируют контакт-центры и единые диспетчерские службы;

7.2. на накладные расходы – посредством распределения общего размера накладных расходов по контакт-центрам и единым диспетчерским службам пропорционально прямым затратам на выполнение данных работ, если иное не определено учетной политикой этих организаций, на основе их значений и динамики в отчетном периоде** и планируемых изменений (в пределах прогнозных макроэкономических показателей социально-экономического развития Республики Беларусь).

** Для целей настоящей Инструкции под отчетным периодом понимается календарный год, предшествующий очередному финансовому году.

8. После определения затрат по каждой статье определяются общие плановые затраты на очередной финансовый год на содержание контакт-центров и единых диспетчерских служб, и затраты на 1 заявку (претензию).

Приложение 1
к Инструкции о порядке
планирования и калькулирования
на содержание контакт-центров и
единых диспетчерских служб,
функционирующих в
организациях системы
Министерства жилищно-
коммунального хозяйства

Форма

Затраты на содержание контакт-центров и единых диспетчерских служб
на финансовый 20__ год

по _____
(наименование организации)

№ п/п	Наименование расходов	Факт за предшествующий финансовый год	Ожидаемое исполнение текущего финансового года	План на очередной финансовый 20__ год
А	Б	1	2	3
1.	Затраты на содержание контакт-центров и единых диспетчерских служб, рублей			
	в том числе:			
1.1.	прямые затраты			
1.1.1.	оплата труда			
1.1.2.	отчисления на социальные нужды и обязательное страхование			
1.1.3.	материалы			
1.1.4.	амортизация основных средств и нематериальных активов			
1.1.5.	затраты на оплату услуг сторонних организаций			
	из них:			
1.1.5.1.	лицензионное вознаграждение за использование программного ресурса и техническая поддержка автоматизированной системы «Диспетчерская служба»			
1.1.6.	налоги, сборы и другие обязательные отчисления			

№ п/п	Наименование расходов	Факт за предшествующий финансовый год	Ожидаемое исполнение текущего финансового года	План на очередной финансовый 20__ год
А	Б	1	2	3
1.1.7.	прочие прямые затраты (с расшифровкой)			
1.2.	накладные расходы			

Руководитель организации

(подпись)

(инициалы, фамилия)

М.П.

Главный бухгалтер организации

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Приложение 2
к Инструкции о порядке
планирования и калькулирования
на содержание контакт-центров и
единых диспетчерских служб,
функционирующих в
организациях системы
Министерства жилищно-
коммунального хозяйства

СОСТАВ

статей затрат, их характеристики и содержание

№ п/п	Наименование статей затрат	Состав, характеристика и содержание статей затрат
1.	Прямые затраты:	
1.1.	оплата труда	Затраты на оплату труда и резерв предстоящей оплаты отпусков (в случае его создания) работников контакт-центров и единых диспетчерских служб
1.2.	отчисления на социальные нужды и обязательное страхование	Затраты на отчисления на социальные нужды и обязательное страхование, определяемые исходя из затрат на оплату труда и резерв предстоящей оплаты отпусков (в случае его создания), работников контакт-центров и единых диспетчерских служб, с учетом размеров обязательных страховых взносов и взносов на профессиональное пенсионное страхование, уплачиваемых в бюджет государственного внебюджетного фонда социальной защиты населения Республики Беларусь и по обязательному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний
1.3.	материалы	Затраты на материалы, используемых на содержание контакт-центров и единых диспетчерских служб
1.4.	амортизация основных средств и нематериальных активов	Затраты на амортизацию объектов основных средств и нематериальных активов, непосредственно используемых контакт-центрами и едиными диспетчерскими службами
1.5.	затраты на оплату услуг сторонних организаций:	Затраты на оплату жилищно-коммунальных услуг, услуг связи и иных услуг, оказываемых контакт-центрам и единым диспетчерским службам
	из них:	
1.5.1.	лицензионное вознаграждение за использование	Затраты на лицензионное вознаграждение за использование программного ресурса и техническая поддержка автоматизированной системы

	программного ресурса и техническая поддержка автоматизированной системы «Диспетчерская служба»	«Диспетчерская служба», отчисляемое коммунальному унитарному предприятию «Центр информационных технологий Мингорисполкома»
1.5.2.	затраты на приобретение работ и услуг производственного характера, выполняемых (оказываемых) организациями или индивидуальными предпринимателями	Затраты на приобретение работ и услуг производственного характера, выполняемых (оказываемых) организациями или индивидуальными предпринимателями в соответствии с заключенными договорами, при отсутствии у организации возможности самостоятельного выполнения соответствующих работ, оказания соответствующих услуг».
1.6.	налоги, сборы и другие обязательные отчисления	Затраты на налоги, сборы и другие обязательные отчисления в соответствии с законодательством
1.7.	прочие прямые затраты	Прямые затраты, связанные с содержанием контакт-центров и единых диспетчерских служб, не предусмотренные статьями затрат, указанными в подпунктах 1.1 – 1.5 пункта 1
2.	Накладные расходы	Затраты, не входящие в состав прямых затрат и распределенные пропорционально прямым затратам, связанных с организацией, управлением, обслуживанием и содержанием отдельных подразделений и организации в целом, определенные в соответствии с нормативными правовыми актами, если иное не определено учетной политикой организации системы МЖКХ