



---

Научно-исследовательский  
ЦЕНТР МУНИЦИПАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ

---

*Утверждены  
приказом Госстроя России  
от 15 августа 2000 г. № 182*

## Рекомендации

по определению численности работников, занятых расчетом, учетом и приемом платежей от населения за жилищно-коммунальные услуги

Москва, 2006 г.

Настоящие рекомендации предназначены для определения нормативной численности работников, занятых расчетом, учетом и приемом платежей от населения за жилищно-коммунальные услуги. Рекомендации позволяют рассчитать нормативные затраты на оплату труда, установить оптимальную структуру, произвести рациональную расстановку кадров.

Рекомендации разработаны ОАО «Научно-исследовательским центром муниципальной экономики» (ранее ФГУП «ЦНИС») при участии Управления городского хозяйства г. Дзержинский, Московской области; МУЛ «Информационно-аналитический центр», г. Тамбов; МУП «МРИВЦ» г. Мурманск; Городской центр коммунальных платежей, г. Волжский; Центр жилищных расчетов и субсидий, г. Сосногорск; ЦНП МУ «Служба заказчика», г. Выборг; МУ «Расчетно-кассовый центр по ЖКУ», г. Кострома.

Рекомендации по определению численности работников, занятых расчетом, учетом и приемом платежей от населения за жилищно-коммунальные услуги, утверждены приказом Госстроя России от 15 августа 2000 года № 182.

## Содержание

[1. Общая часть](#)

[2. Организация труда](#)

[3. Нормативная часть](#)

[3.1. Общее руководство](#)

[3.2. Расчет платежей за жилищно-коммунальные услуги](#)

[3.3. Прием платежей от населения за жилищно-коммунальные услуги](#)

[3.4. Учет платежей за жилищно-коммунальные услуги](#)

[3.4.1. Ввод информации](#)

[3.4.2. Учет платежей по финансово-лицевым счетам](#)

[3.4.3. Учет расчетов с поставщиками жилищно-коммунальных услуг](#)

[3.5. Информационное и методическое обеспечение](#)

[Приложение 1 Пример расчета нормативной численности работников](#)

# 1. Общая часть

1.1. Настоящие рекомендации предназначены для определения нормативной численности работников, занятых работами по расчету, учету и приему платежей от населения за жилищно-коммунальные услуги (далее ЖКУ).

1.2. Рекомендации позволяют рассчитать нормативные затраты на оплату труда, установить оптимальную структуру, произвести рациональную расстановку кадров.

1.3. В сборник включены нормативы численности, нормы времени и нормы обслуживания (далее "нормы труда") на работы по расчету, учету и приему платежей от населения за жилищно-коммунальные услуги.

1.4. Нормы труда носят рекомендательный характер и могут являться основой для разработки и утверждения органами власти субъектов Российской Федерации и местного самоуправления региональных нормативно-методических материалов.

1.5. Понятие **"нормативы численности"** означает оптимальную численности работников конкретного профессионально-квалификационного состава, необходимую для выполнения объема работ в определенных организационно-технических условиях.

Понятие **"норма времени"** - величину затрат рабочего времени, устанавливаемую для выполнения единицы объема работы работником соответствующей квалификации в определенных организационно-технических условиях.

Понятие **"норма обслуживания"** - количество документов, которые работник соответствующей квалификации обязан обработать в течение единицы рабочего времени в определенных организационно-технических условиях.

1.6. В основу разработки сборника положены: действующие нормативно-правовые акты, фотохронометражные наблюдения, результаты анализа организационно-технических условий выполнения работ.

1.7. Нормативами предусмотрена списочная численность работников.

1.8. Нормы времени установлены в человеко-часах на единицу объема работ для исполнителей, численный и квалификационный состав которых приведен в параграфах нормативной части сборника, при обеспечении необходимыми средствами автоматизации, материалами и приспособлениями.

1.9. Нормы обслуживания установлены на работы, выполняемые одним исполнителем в течении рабочей смены при продолжительности рабочей смены 8 часов и соблюдении других законодательных норм охраны труда при наиболее полном и рациональном использовании рабочего времени.

1.10. Нормативная численность работников, занятых работами по расчету, учету и приему платежей за ЖКУ, установлена с учетом применения программно-технических средств.

1.11. Нормы труда по вводу информации установлены на работы, выполняемые вручную без использования программно-технических средств.

1.12. Нормами труда учтены затраты времени на подготовительно-заключительные работы, обслуживание рабочего места, отдых и личные надобности.

1.13. Нормы труда, приведенные в нормативной части сборника, установлены для наиболее распространенных организационно-технических условий выполнения работ по учету, расчету и приему платежей от населения за ЖКУ.

1.14. Наименование должностей руководителей, специалистов и служащих, а также профессий рабочих устанавливаются в соответствии с Общероссийским классификатором профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94 (ОКПДТР). При внесении изменений в ОКПДТР наименования должностей (профессий рабочих) должны соответственно изменяться.

1.15 Администрация предприятия (руководитель структурного подразделения) распределяет работающих по выполняемым функциям, исходя из производственной необходимости с обеспечением их рациональной загрузки. Одновременно в каждом отдельном случае решается вопрос о выполнении работниками дополнительных функций с учетом экономической целесообразности и обеспечения качества работ.

1.16. На работы не предусмотренные сборником, а также при внедрении на местах иной организации труда, чем это предусмотрено сборником, рекомендуется разрабатывать местные нормы труда.

1.17. Пример расчета численности работников, занятых на работах по расчету, учету и приему платежей за ЖКУ приведен в приложении 1.

## 2. Организация труда

2.1. Расчет и учет платежей за ЖКУ осуществляется в соответствии с действующими нормативно-правовыми документами.

2.2. Расчет и учет платежей от населения за ЖКУ на основе договорных отношений может осуществляться как предприятиями (далее РКЦ), так и специализированными структурными подразделениями в рамках существующих систем управления жилищно-коммунальным хозяйством, в том числе в составе Служб Заказчика (далее специализированными подразделениями).

2.3. Прием платежей от населения может выполняться как РКЦ (специализированными подразделениями), так и банками, учреждениями связи и т.д. На основе договоров в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Все работы, связанные с расчетом и учетом платежей от населения за ЖКУ выполняются с использованием программно-технических средств (программное обеспечение, компьютеры, принтеры, средства коммуникаций и т.д.), позволяющих сократить время и затраты на проведение указанных операций.

2.5. Применение программного обеспечения позволяет формировать, обрабатывать и анализировать информацию по платежам населения непосредственно на рабочих местах.

2.6. Программное обеспечение для автоматизации расчетов платежей населения за ЖКУ позволяет вести учет по финансово-лицевым счетам, видам и поставщикам услуг, учитывать предоставляемые льготы и субсидии, формировать отчетные документы, оформлять счета-квитанции и т.д.

2.7. Применяемое программное обеспечение должно быть интегрировано в информационно-вычислительные системы населенного пункта с целью получения и передачи необходимой информации.

## 3. Нормативная часть

### 3.1. Общее руководство

Примерный состав работ. Руководство всеми видами деятельности предприятия в соответствии с действующим законодательством. Организация и ведение бухгалтерского учета в соответствии с едиными методологическими основами бухгалтерского учета и отчетности на территории РФ для организаций, являющихся юридическими лицами. Планирование финансово-хозяйственной деятельности. Организация труда и заработной платы работников предприятия. Обеспечение кадрами требуемой квалификации и специальности, организация учебно-методической работы по необходимым видам и формам подготовки и повышению квалификации работников предприятия. Заключение, перезаключение, расторжение, юридическое оформление договоров, контроль за выполнением договорных обязательств. Подготовка материалов для передачи их в арбитраж, следственные и судебные органы, учет и хранение копий, находящихся в производстве и законченных исполнением судебных и арбитражных дел. Обеспечение предприятия всеми необходимыми для его деятельности материальными ресурсами, прием, хранение и отпуск товарно-материальных ценностей; контроль за их использованием. Осуществление контроля за состоянием охраны труда на предприятии. Организация проведения инструктажей, обучения, проверки знаний по охране труда у работников предприятия. Документальное оформление управленческих решений, действий, связей; организация документооборота; упорядочение и хранение документации; контроль своевременного исполнения приказов, поручений и распоряжений; техническое обслуживание работы руководителя предприятия. Хозяйственное обслуживание зданий и помещений в соответствии с правилами производственной санитарии и пожарной безопасности.

Примерный перечень должностей: руководитель и заместитель руководителя, главный бухгалтер, главный инженер, заведующий складом, заведующий хозяйством, начальник отдела, агент, бухгалтер, инспектор по кадрам, инженер, машинистка, секретарь-машинистка, секретарь руководителя, экономист, экспедитор, юрисконсульт.

|                                     |          |              |               |               |               |
|-------------------------------------|----------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Количество финансово-лицевых счетов | До 50000 | 50001-100000 | 100001-150000 | 150001-200000 | 200001-300000 |
| Нормативная численность, чел.       | 4-6      | 6-8          | 8-10          | 10-12         | 12-15         |

**Примечания.** 1. Нормативная численность по указанной функции определяется только для РКЦ, имеющих статус юридического лица.

2. Нормативная численность по указанной функции для структурных подразделений, не имеющих статуса юридического лица, определяется в соответствии с ниже приведенной таблицей.

|                                     |           |               |
|-------------------------------------|-----------|---------------|
| Количество финансово-лицевых счетов | До 150000 | 150001-300000 |
| Нормативная численность, чел.       |           |               |

## 3.2. Расчет платежей за жилищно-коммунальные услуги

Примерный состав работ. Определение размера платежей за ЖКУ с учетом права на льготы и предоставленных субсидий. Оформление счетов-квитанций на оплату ЖКУ. Проведение перерасчетов платежей за ЖКУ: при изменении тарифов, при временном отсутствии потребителя, при отклонении показателей качества ЖКУ от нормативного уровня, при введении дополнительных льгот или их отмене, при изменении размера субсидий и др. Формирование отчетных данных по итогам месяца и обновление без данных для следующего расчетного периода. Подготовка и печать необходимой выходной документации.

Примерный перечень должностей: бухгалтер, экономист, инженер, оператор электронно-вычислительных и вычислительных машин.

|                                     |          |              |               |               |               |
|-------------------------------------|----------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Количество финансово-лицевых счетов | До 50000 | 50001-100000 | 100001-150000 | 150001-200000 | 200001-300000 |
| Нормативная численность, чел.       | 2 - 3    | 3 - 5        | 5 - 7         | 7 - 9         | 9 - 13        |

### 3.3. Прием платежей от населения за жилищно-коммунальные услуги

Примерный состав работ. Получение у ответственных лиц для работы ключей от кассового узла, ключей от контрольно-кассовой машины (далее - ККМ) и денежного ящика, разменной монеты и купюр в количестве, необходимом для расчетов с населением, принадлежностей для работы и обслуживания ККМ. Проверка исправности ККМ, включение ККМ, заправка чековой (контрольной) ленты, установка даты, печать пробных чеков. Осуществление операции ввода сумм платежей в соответствии с руководством по эксплуатации на используемый тип ККМ. Определение общей суммы услуг по показанию индикатора ККМ или с помощью калькулятора и сообщение ее плательщику. Получение от плательщиков денег за оказанные услуги. Оформление подкладного платежного документа. Выдача сдачи плательщику. В случае ошибки - составление необходимых документов. При возникновении неисправности ККМ - выключение машины, вызов ответственных лиц. Оформление бухгалтерских документов по участку работы.

Состав исполнителей: кассир.

Норма времени на 100 платежных документов - 2,00 чел.-час.

**Примечание.** Данные нормы не учитывают работы по инкассации денежных средств и доставке платежных документов в пункт обработки.

## 3.4. Учет платежей за жилищно-коммунальные услуги

### 3.4.1. Ввод информации

Примерный состав работ. Осуществление операций по приему, регистрации, сортировке и обработке первичных документов, необходимых для осуществления расчетных операций за оказанные ЖКУ. Подготовка к машинной обработке информации, контроль за правильностью заполнения и наличия всех необходимых данных в документах. Ввод полученной информации в базу данных.

Состав исполнителей: оператор электронно-вычислительных и вычислительных машин.

|                                                      |                                                                     |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Норма времени на 100 платежных документов, чел.-час. | Норма обслуживания расчетных документов на одного оператора в смену |
| 0,72                                                 | 1100                                                                |

### 3.4.2. Учет платежей по финансово-лицевым счетам

Примерный состав работ. Осуществление оперативного учета оплаты за ЖКУ. Проведение последующего контроля за оплатой с применением штрафных санкций. Выдача справок, восстановление утерянных счетов-квитанций и др. Составление периодической отчетности по соответствующим формам в установленные сроки. Проведение анализа и составление аналитических данных.

Примерный перечень должностей: бухгалтер, экономист, инженер.

|                                     |          |              |               |               |               |
|-------------------------------------|----------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Количество финансово-лицевых счетов | До 50000 | 50001-100000 | 100001-150000 | 150001-200000 | 200001-300000 |
|-------------------------------------|----------|--------------|---------------|---------------|---------------|



|                                  |       |        |         |         |         |
|----------------------------------|-------|--------|---------|---------|---------|
| Нормативная<br>численность, чел. | 4 - 6 | 6 - 11 | 11 - 16 | 16 - 20 | 20 - 29 |
|----------------------------------|-------|--------|---------|---------|---------|

### 3.4.3. Учет расчетов с поставщиками жилищно-коммунальных услуг

Примерный состав работ. Осуществление работ по поиску, сортировке и выборке данных, необходимых для расчетных операций за выполненные работы и оказанные услуги. Формирование периодической отчетности по соответствующим формам в установленные сроки. Проведение анализа и предоставление аналитических данных.

Примерный перечень должностей: экономист, бухгалтер, инженер.

|                                                 |       |         |         |         |          |
|-------------------------------------------------|-------|---------|---------|---------|----------|
| Количество договоров с поставщиками ЖКУ,<br>шт. | До 10 | 11 - 20 | 21 - 40 | 41 - 60 | Более 60 |
| Нормативная численность, чел.                   | 1     | 1 - 2   | 2 - 3   | 3 - 4   | 4 - 5    |

### 3.5. Информационное и методическое обеспечение

Примерный состав работ. Ведение информационной базы данных по финансово-лицевым счетам нанимателей и собственников жилья в жилищном фонде. Осуществление сервисного обслуживания персональных электронно-вычислительных машин. Сопровождение программных средств.

Примерный перечень должностей: руководитель подразделения, инженер, оператор электронно-вычислительных и вычислительных машин.

|                                                    |             |              |               |               |               |
|----------------------------------------------------|-------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Количество<br>финансово-<br>лицевых счетов,<br>шт. | До<br>50000 | 50001-100000 | 100001-150000 | 150001-200000 | 200001-300000 |
|----------------------------------------------------|-------------|--------------|---------------|---------------|---------------|

|                                  |   |       |       |       |        |
|----------------------------------|---|-------|-------|-------|--------|
| Нормативная<br>численность, чел. | 2 | 2 - 4 | 4 - 6 | 6 - 9 | 9 - 12 |
|----------------------------------|---|-------|-------|-------|--------|

**Примечания** 1. Данными нормативами не предусмотрена численность работников, занятых разработкой локальных программ и сервисным обслуживанием персональных электронно-вычислительных машин.

2. Численность работников, занятых сервисным обслуживанием персональных электронно-вычислительных машин, устанавливается из расчета 1 человек на 40 ПЭВМ.

## Приложение 1

### Пример расчета нормативной численности работников

Исходные данные:

1. Работы по расчету и учету платежей за ЖКУ выполняет РКЦ, являющийся юридическим лицом.
2. Количество финансово-лицевых счетов (ФЛС) - 130.000 шт.
3. Население оплачивает ЖКУ по двум платежным документам ежемесячно.
4. Количество обработанных платежных документов (в месяц) - 260.000 шт.
5. Количество договоров, заключенных с поставщиками ЖКУ -15 шт.
6. Прием платежей от населения производится подразделениями Сбербанка.
7. Количество ПЭВМ - 42 шт.

Расчет:

#### 1. Общее руководство

| Количество ФЛС | Нормативная численность, чел. |
|----------------|-------------------------------|
| 130.000        | 9                             |

## 2. Расчет платежей за ЖКУ

| Количество ФЛС | Нормативная численность, чел. |
|----------------|-------------------------------|
| 130.000        | 6                             |

## 3. Прием платежей от населения за ЖКУ

По данной функции нормативная численность не рассчитывается, т.к. прием платежей от населения за ЖКУ осуществляется подразделениями Сбербанка.

## 4. Учет платежей

### 4.1. Ввод информации:

$$(260.000/100) \times 0,72 \times 12/1995 = 11 \text{ (чел.)}$$

### 4.2. Учет платежей по ФЛС:

| Количество ФЛС | Нормативная численность, чел. |
|----------------|-------------------------------|
| 130.000        | 14                            |

### 4.3. Учет расчетов с поставщиками ЖКУ:

| Количество договоров с поставщиками ЖКУ, шт. | Нормативная численность, чел. |
|----------------------------------------------|-------------------------------|
|                                              |                               |

|    |   |
|----|---|
| 15 | 2 |
|----|---|

### 5. Информационное и методическое обеспечение

| Количество ФЛС | Нормативная численность, чел. |
|----------------|-------------------------------|
| 130.000        | 5                             |

Сервисное обслуживание персональных электронно-вычислительных машин - 1 чел.

Итого: нормативная численность работников РКЦ, занятых расчетом и учетом платежей от населения за жилищно-коммунальные услуги:

$$9 + 6 + 11 + 14 + 2 + 5 + 1 = 48 \text{ человек.}$$