

Утверждаю
Генеральный директор

_____ г.
«___» _____ 20__ г.

Регламент бизнес-процесса

Осуществлять хозяйственное обеспечение.

Разработал: Сагалович А.В.

Минск 2013

Оглавление

1. Назначение и область применения документа	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Определения, термины и сокращения	3
4. Определение Процесса	5
4.1. Цели и задачи Процесса	5
4.2. Владелец Процесса	5
4.4. Входы, выходы, клиенты и поставщики Процесса	6
5. Выполнение Процесса	8
5.2. Матрица ответственности	8
5.3. Подробное описание Процесса	9
6. Управление Процессом	21
6.1. Показатели Процесса	21
6.2. Технология управления Процессом	21
7. Порядок внесения изменений	21

				Листов всего	22	Лист 2
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа		№ 1

1. Назначение и область применения документа

Настоящий регламент устанавливает порядок выполнения бизнес-процесса "Осуществлять хозяйственное обеспечение" (далее Процесс) и предназначен для:

- Описания порядка планирования и отчетности по процессу.
- Регламентации порядка действий, сроков и распределения ответственности при выполнении мероприятий по хозяйственному обеспечению ГК;
- Непрерывного совершенствования и повышения эффективности процесса.

2. Нормативные ссылки

При выполнении Процесса используются следующие нормативные документы внутреннего происхождения:

№	Наименование документа	Идентификатор
1.		
2.		

3. Определения, термины и сокращения

В регламенте Процесса используются следующие термины и сокращения:

№	Термин	Сокращение	Определение термина
1.	Группа компаний «Премия»	ГК	Организация
2.	Совет Директоров	СД	Управляющий орган
3.	Генеральный директор	ГД	Должность
4.	Административный директор	АД	Должность
5.	Начальник юридической службы	НЮС	Должность
6.	Помощник генерального директора	ПГД	Должность
7.	Центральный офис	ЦО	Помещения ГК
8.	Центральный склад	ЦС	Помещения ГК
9.	Удаленный склад	УС	Помещения ГК
10.	Структурная бизнес единица	СБЕ	Структурное подразделение, часть корпорации, имеющее собственные ресурсы, цели, стратегию и являющуюся самостоятельным источником прибыли.
11.	Исполнительный директор	ИД СБЕ	Должность, руководитель СБЕ
12.	Материальная ценность	МЦ	Любое помещения, имущество и оборудования ГК (кроме товарных запасов), используемое в ходе осуществления ее деятельности.
13.	Хозяйственное обеспечение	ХО	Деятельность, связанная с покупкой, списание, обслуживанием, проверкой и т.д. материальных ценностей ГК.
14.	Заявка на хозяйственное обеспечение	Заявка на ХО	Заявка в системе ServiceDesk на закупку (выдачу), ремонт, проверку и техническое обслуживание МЦ и т.д. Классификация заявок, шаблоны заявок, сроки выполнения конкретных типов заявок и т.д. определяются соответствующим документом, утверждаемым административным директором.
15.	Электронный документ «Поступление материальных ценностей»	ЭД	Перечень МЦ с указанием лиц, за которыми они закреплены (ответственные за эксплуатацию)

				Листов всего	22	Лист 3
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа		№ 1

№	Термин	Сокращение	Определение термина
16.	Функциональное подразделение	ФП	Организационная структура корпоративного центра, целью деятельности которой является выполнение определенной функции (нескольких функций) в рамках целей деятельности КЦ.
17.	Регламент работ		Инструкции, определяющие порядок различных работ (ремонта, проверки, поверки, технического обслуживания и т.д.) для соответствующих МЦ
18.	Эксплуатационная документация		Бумажные или электронные документы для регистрации различных работ, проводимых с МЦ или с их помощью, в которых сделаны соответствующие записи о проведении работ в ходе данного процесса.
19.	Нормативно правовые акты	НПА	Законодательные и другие регулирующие и предписывающие акты РБ определяющие порядок приобретения, учета, инвентаризации и списания, сроки эксплуатации, требования и нормы по охране труда и пожарной безопасности и т.д.
20.	Бюджет ГК		Схема доходов и расходов ГК.
21.	Информация о состоянии МЦ		Информация для заинтересованных лиц о проведении работ с МЦ, включая инвентаризацию, с целью внесения изменения в графики работ по другим процессам
22.	Информация о проведении работ по ХО		Устная либо письменная информация с указанием сроков и объемов проведения работ по ХО. Информация передается заинтересованным лицам с целью информирования их о невозможности эксплуатации МЦ в стандартном режиме в течении определенного времени.
23.	Опись имущества по помещениям		Документ, который определяет за каким служебным помещением закреплены МЦ ГК.
24.	Ответственный за ХО		Лицо ответственное за осуществление хозяйственного обеспечения: для ЦО – заведующий хозяйством, для ЦС – заместитель директора СБЕ ЛЦ, для УС – руководитель УС, за обеспечение ИТ-оборудованием всей ГК – руководитель службы системного администрирования.
25.	Ответственный за эксплуатацию МЦ		Лицо в пользовании, которого находится конкретная МЦ, либо который несет ответственность за эксплуатацию (состояние).
26.	Услуги		Различные услуги, приобретаемые у других организацией. К данным услугам могут относиться услуги по ремонту, техническому обслуживанию, проверке, оценке, поверке и т.д. МЦ
27.	Документы на покупку		Документы для оформления и сопровождения покупки МЦ и/или услуг. К таким документам относятся: договора, счет-фактуры, протоколы согласования, дополнительные соглашения, приходно-расходные документы, акты выполненных работ и т.д.
28.	Акты на списание		Документы, определяющие сроки, наименование, количество МЦ подлежащих списанию, и являющиеся основанием для снятия МЦ с учета.
29.	Информация для платежей		Информация в электронном виде необходимая для оплаты МЦ и/или услуг. Формат информации и порядок ее передачи определяется соответствующими

				Листов всего	22	Лист 4
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа		№ 1

№	Термин	Сокращение	Определение термина
			щим регламентом.
30.	План корректирующих мероприятий		Определенные мероприятия, направленные на улучшения деятельности в области ХО конкретного СБЕ (ФП) или нескольких СБЕ (ФП), и, подлежащие оформлению в виде отдельного плана.
31.	Распоряжение об административных мерах		Устное или письменное распоряжение об наложении мер по взысканию или поощрению сотрудников, направленных на улучшения деятельности компании в области ХО.
32.	Предложения в оперативный план СБЕ (ФП)		Определенные мероприятия, направленные на улучшения деятельности в области ХО конкретного СБЕ (ФП), и, подлежащие включению в оперативный план деятельности данного СБЕ (ФП) на следующий плановый период.
33.	График обслуживания МЦ		Календарный график проведения работ по обслуживанию (выполнение ТО, ремонта, проверок и т.д.) МЦ
34.	План списания МЦ		Календарный план списания МЦ, срок эксплуатации которого истекает в плановый период
35.	График приобретения МЦ		Календарный график приобретения МЦ и услуг по обслуживанию МЦ
36.	График проведения инвентаризации		Календарный график проведения инвентаризационных мероприятий.

4. Определение Процесса

4.1. Цели и задачи Процесса

Целью процесса является:

Обеспечить эффективное функционирование системы хозяйственного обеспечения ГК для достижения ее стратегических целей.

Задачи Процесса:

- Организация и контроль за содержанием зданий и помещений организации в соответствии с правилами и нормами производственной санитарии и эксплуатации.
- Обеспечение подразделений мебелью, хозяйственным инвентарем, средствами связи и малой механизации, компьютерной техникой, аксессуарами и периферией.
- Обеспечение сохранности и своевременного ремонта имущества и оборудования организации;
- Организация рабочих мест сотрудников, управление вопросами охраны труда и правилами пожарной безопасности (в рамках системы планирования, обслуживания и устранения выявленных недостатков).
- Обеспечение соответствия учетных данных наличию материальных ценностей.
- Подготовка отчетной и аналитической информации по процессу.

4.2. Владелец Процесса

Ответственным за выполнение Процесса (владельцем процесса) является административный директор ГК.

Владелец Процесса несет ответственность за:

				Листов всего	22	Лист 5
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа		№ 1

- планирование действий по процессу и контроль за выполнение планов;
- распределение обязанностей и зон ответственности в рамках данного процесса между его участниками;
- выполнение ХО в соответствии с данным регламентом;
- анализ, выявление отклонений и принятие соответствующих мер;
- предоставление отчетных и аналитических материалов по процессу.

4.3. Участники Процесса

Участниками Процесса являются:

	Подразделения, участвующие в процессе	Должности в рамках подразделения
1.	Отдел административного управления	Административный директор Заведующий хозяйством Руководитель службы системного администрирования
2.	Корпоративный центр	Помощник генерального директора
3.	Логистический центр	Заместитель директора, заведующий хозяйством
4.	ТПС СБЕ	Руководители УС Все работники ГК, эксплуатирующие и отвечающие за МЦ

4.4. Входы, выходы, клиенты и поставщики Процесса

Поставщиками и входами Процесса являются:

Процесс-поставщик	Поставщик	Вход	Спецификация (формат)
	Инициатор заявки	Заявка на хозяйственное обеспечение	Документ в системе ServiceDesk
«Вести бухгалтерский учет»	1С 8.1	«Поступление материальных ценностей»	Электронный документ
«Осуществлять стратегическое развитие»	СД	Оргструктура ГК	
«Осуществлять юридическое обеспечение»	НЮС	НПА (нормы, стандарты, правила и т.д.)	см. п.3
	Ответственные за эксплуатацию МЦ	МЦ	см. п.3
«Осуществлять стратегическое развитие»	СД	Бюджет ГК	см. п.3

Клиентами и выходами Процесса являются:

Процесс-потребитель выхода	Клиент	Выход	Спецификация (формат)

				Листов всего 22	Лист 6
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа	№ 1

Процесс-потребитель выхода	Клиент	Выход	Спецификация (формат)
	Инициатор заявки	МЦ (измененная)	
	Инициатор заявки, Ответственный за эксплуатацию	МЦ (приобретенные)	
«Вести бухгалтерский учет»	Бухгалтерия	Документы на покупку	
	Инициатор заявки	Заявка на ХО (обработанная)	
«Управлять ГК»	ГД	Отчет о ХО	
	Бухгалтерия	Акты на списание	
«Осуществлять платежи»	ФЭС	Информация для платежей	Формат устанавливается соответствующим процессом
	Бухгалтерия	Распоряжение о сведении остатков	E-mail (OutLook)
	ГК	Распоряжение об административных мерах	Бумажный документ
«Управлять СБЕ»	ГК	Предложения в оперативный план СБЕ (ФП)	Бумажный документ
	ГК	План корректирующих мероприятий	Бумажный документ

				Листов всего 22	Лист 7
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа	№ 1

5. Выполнение Процесса

5.2. Матрица ответственности

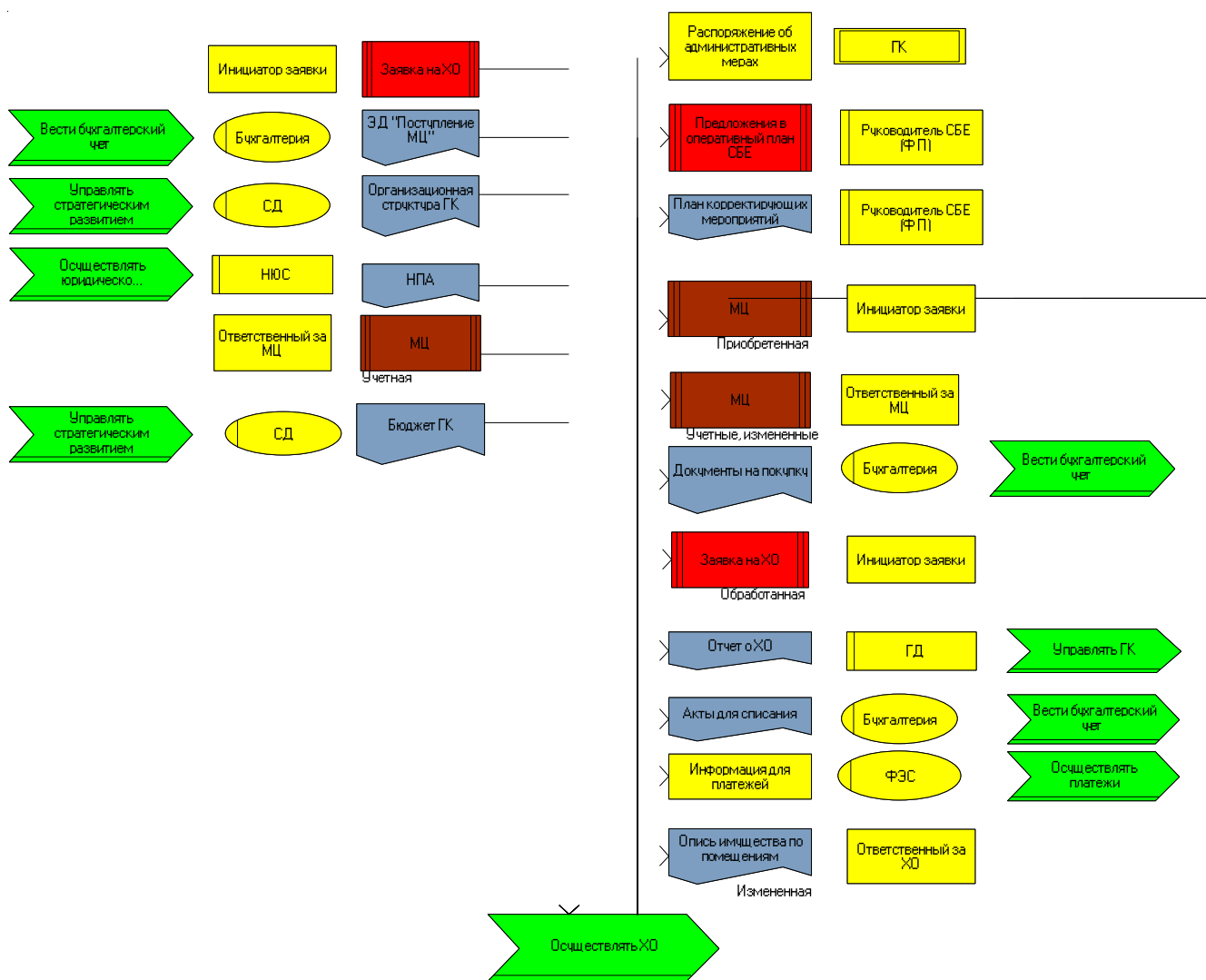
	АД	Ответственный за ХО	Ответственный за МЦ	Бухгалтерия
Планировать ХО	И, Р, О, П	УЧ	К	УЧ, К
Выполнять заявки на ХО	КР, ИН, С	И, О, П, Р	К, ИН	К, ИН
Приобретать МЦ и услуги	КР, ИН, С	И, О, П, Р	К, ИН, УЧ	К, ИН
Проводить списание МЦ	КР, ИН, С	И, О, П, Р	К, ИН, УЧ	К, ИН
Проводить инвентаризацию	С, Р, О, КР, ИН	И, К	УЧ, К, ИН	П, И, К
Обслуживать МЦ	КР, ИН, С	И, О, П, Р	К, ИН	К, ИН

- П- Планирует, собирает информацию, готовит решение.
- С- Согласовывает решение.
- Р- Принимает решение.
- О- Отвечает за организацию и результат.
- И- Исполняет.
- УЧ – Участвует в исполнении.
- КР- Контролирует.
- ИН- Получает информацию о ходе и результатах процесса.
- К- Консультирует (предоставляет информацию).

				Листов всего 22	Лист 8
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа	№ 1

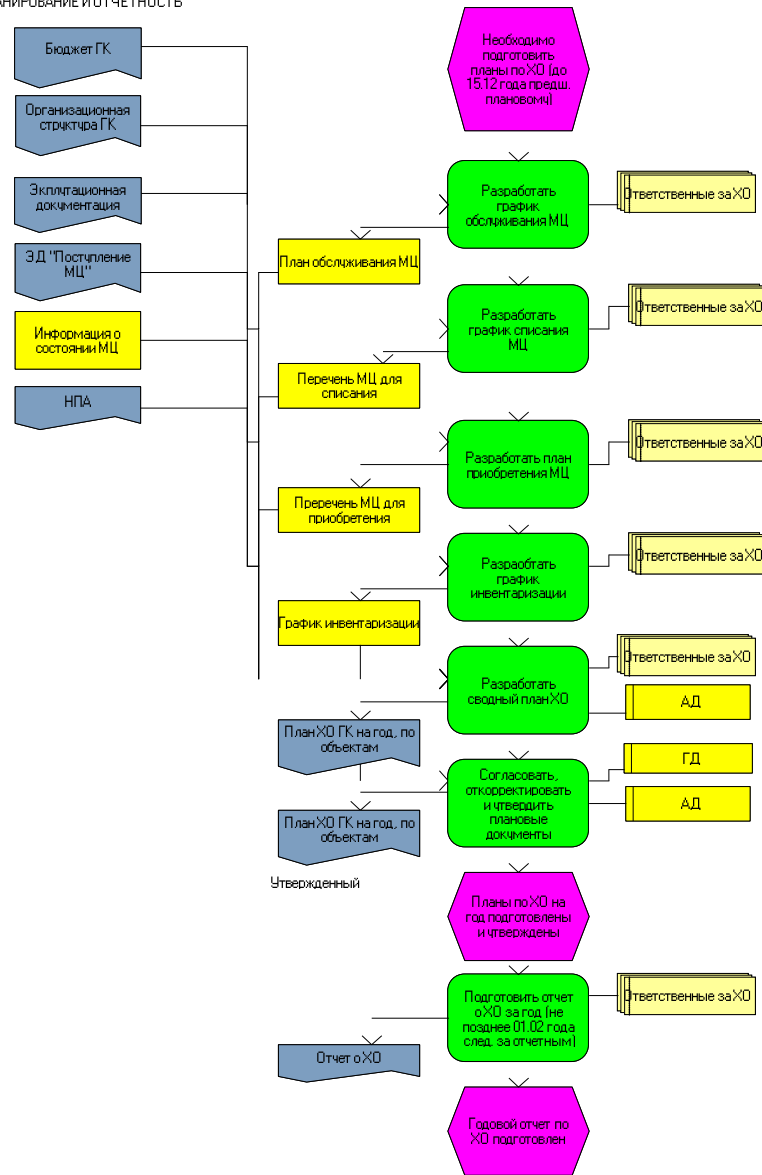
5.3. Подробное описание Процесса

ВХОДЫ И ВЫХОДЫ ПРОЦЕССА



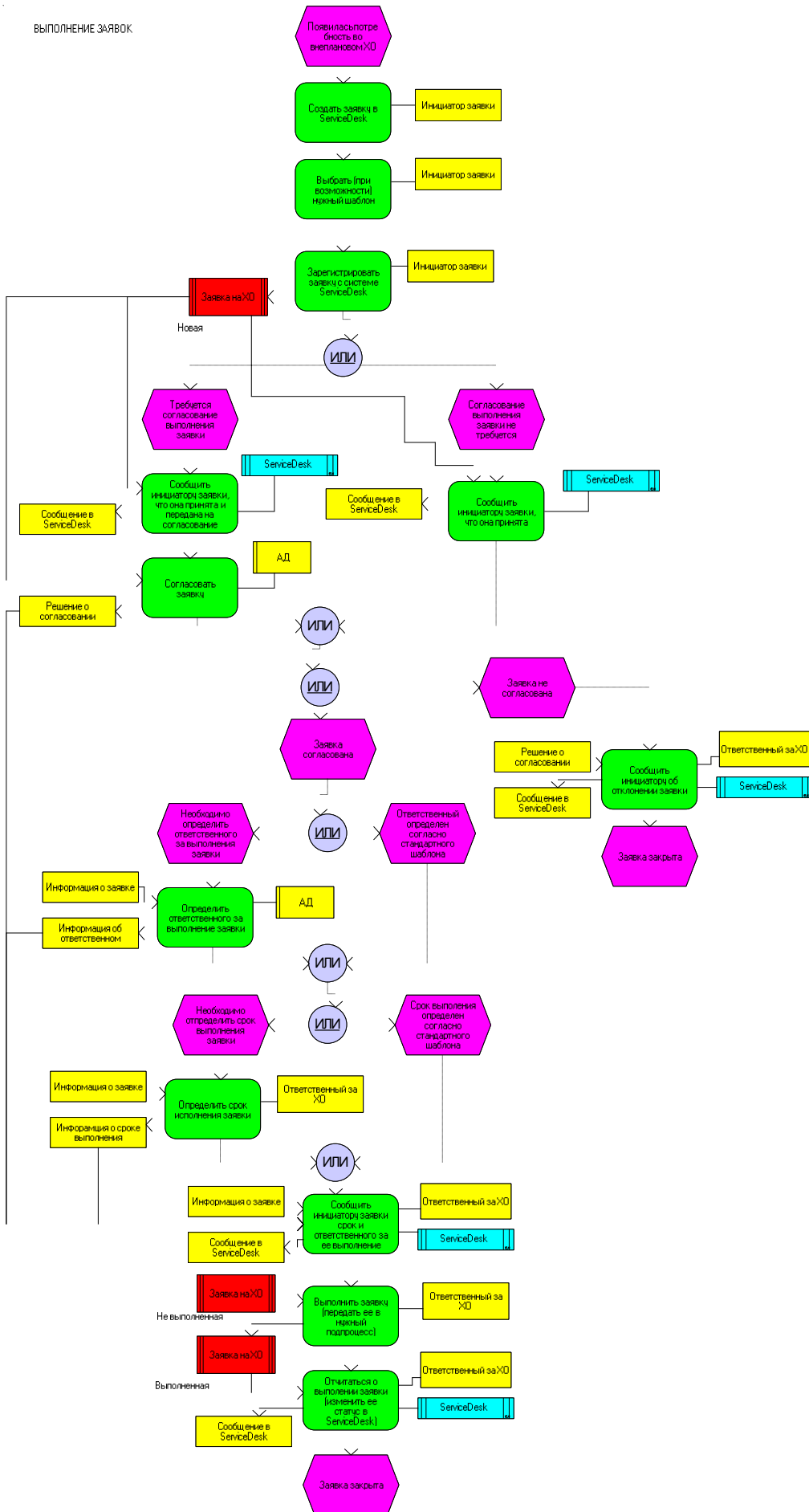
				Листов всего	22	Лист 9
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа		№ 1

ПЛАНИРОВАНИЕ И ОТЧЕТНОСТЬ



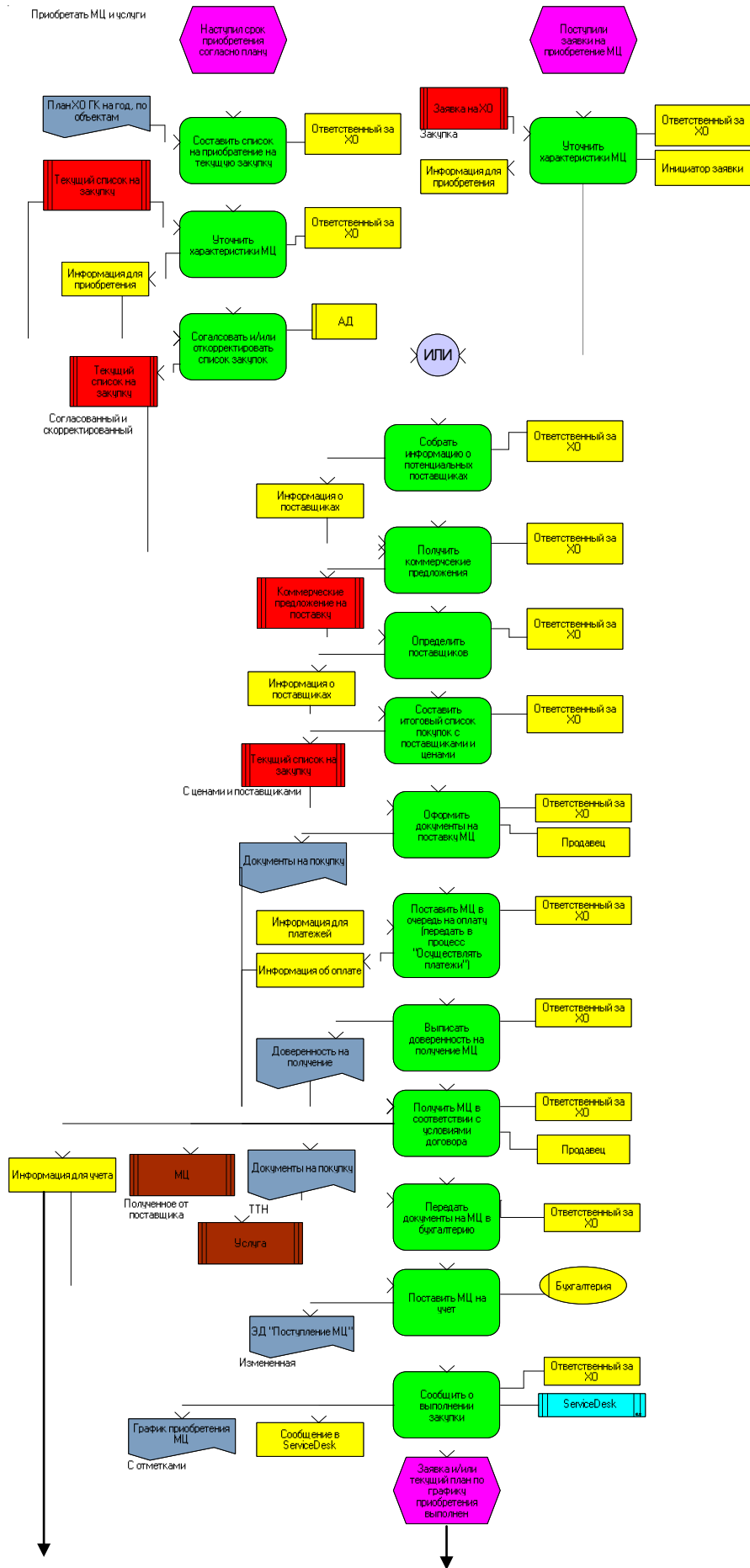
				Листов всего	22	Лист 10
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа		№ 1

ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАЯВОК

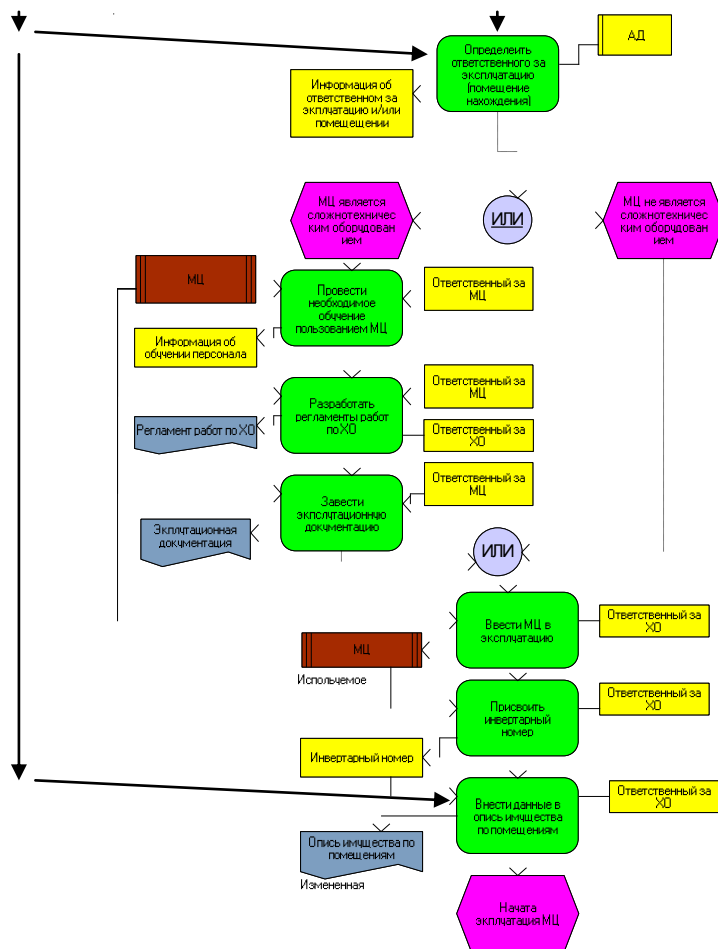


				Листов всего	22	Лист 11
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа		№ 1

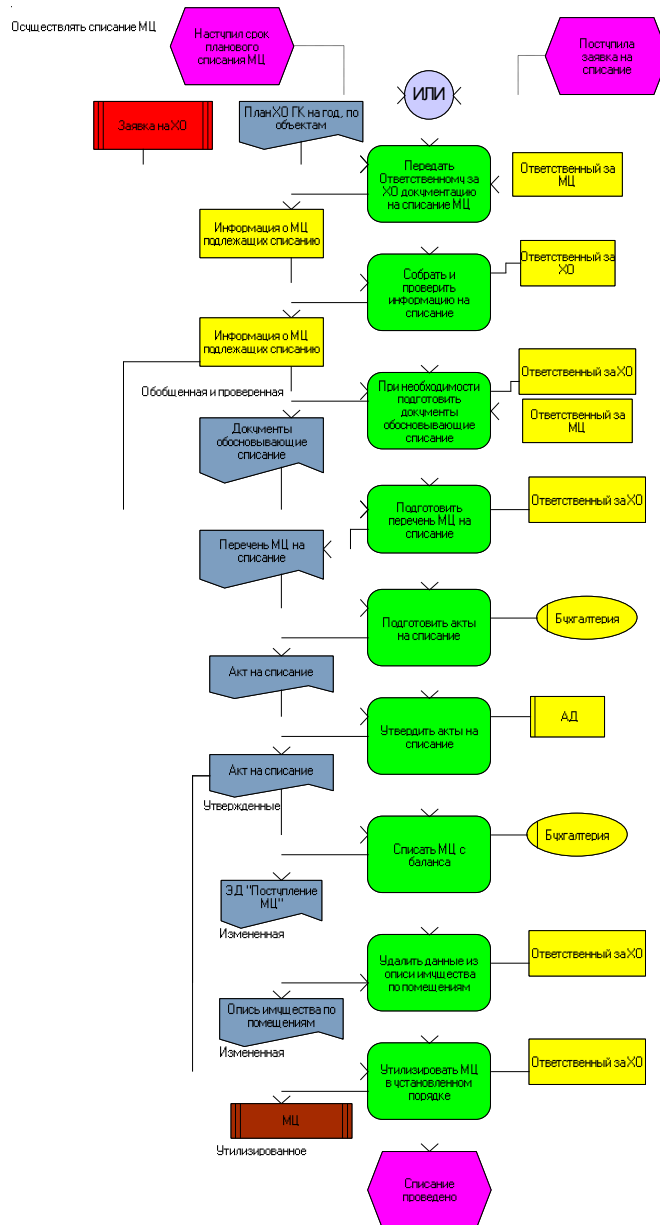
Приобретать МЦ и услуги



				Листов всего	22	Лист 12
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа		№ 1

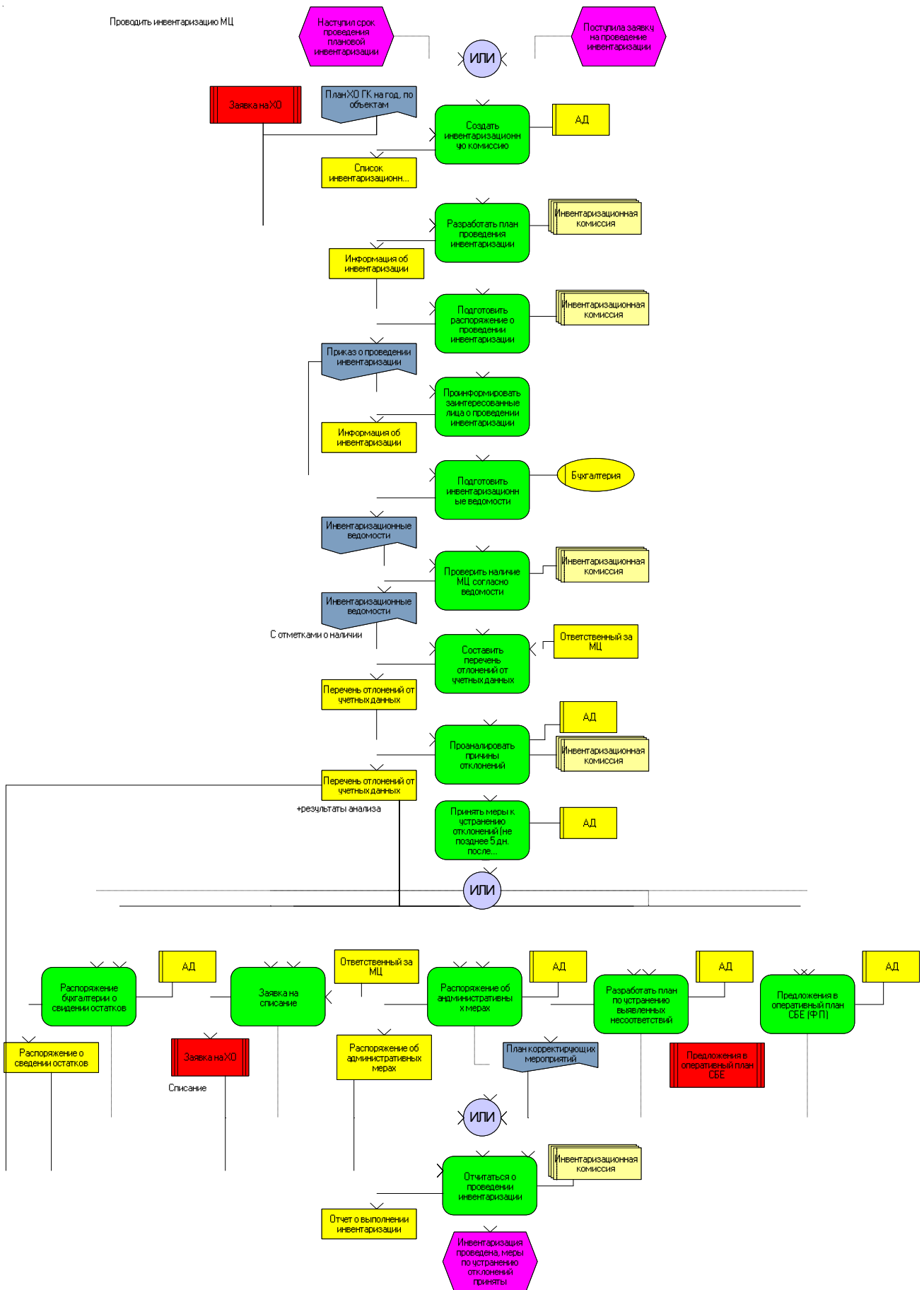


				Листов всего	22	Лист 13
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа		№ 1

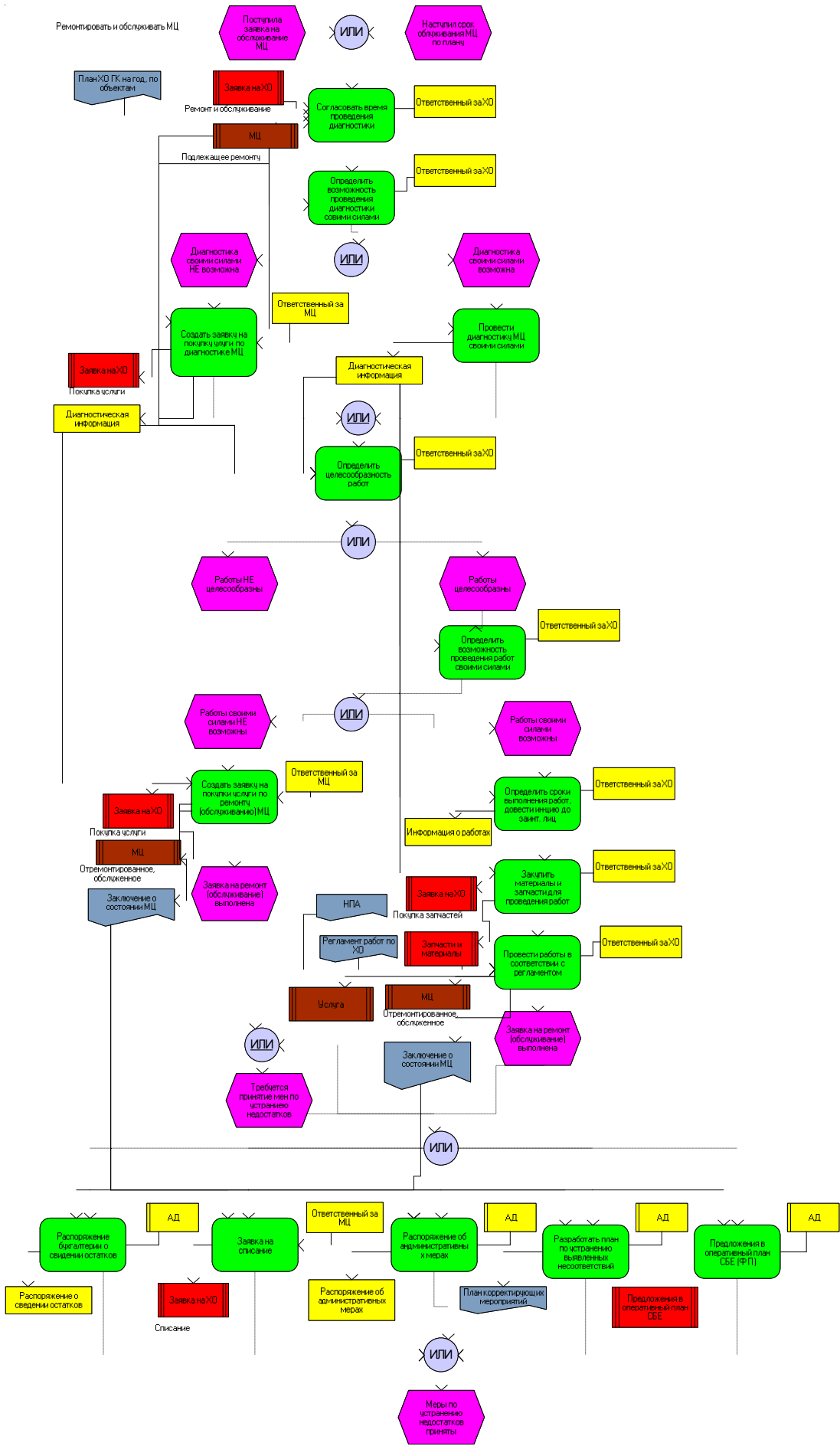


				Листов всего	22	Лист 14
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа	№ 1	

Проводить инвентаризацию МЦ



				Листов всего	22	Лист 15
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа		№ 1



Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Листов всего	22	Лист	16
				Редакция листа		№	1

Исполнитель	№ п/п	Действие				
Ответственный за ХО	1.	Управлять ХО				
Ответственный за ХО	1.1.	Разработать график работ обслуживания МЦ				
Ответственный за ХО	1.2.	Разработать график списания МЦ				
Ответственный за ХО	1.3.	Разработать план приобретения МЦ.				
Ответственный за ХО	1.4.	Разработать график инвентаризации				
АД	1.5.	Согласовать и утвердить плановые документы				
Ответственный за ХО	1.6.	Составлять отчетность по процессу				
Ответственный за ХО	2.	Выполнять заявки на ХО				
Инициатор заявки	2.1.	Создать заявку в ServiceDesk				
Инициатор заявки	2.2.	Выбрать нужный шаблон (для стандартной заявки)				
Инициатор заявки	2.3.	Зарегистрировать заявку				
АД	2.4.	Согласовать заявку (при необходимости)				
АД	2.5.	Определить ответственного за выполнение заявки (в случае если заявка не стандартная)				
Ответственный за ХО	2.6.	Определить срок выполнения				
Ответственный за ХО	2.7.	Сообщить через ServiceDesk о статусе заявки ее инициатору.				
Ответственный за ХО	2.8.	Приступить к выполнению заявки (передать ее в соответствующий подпроцесс: обслуживание, списание, покупка и т.д.)				
Ответственный за ХО	2.9.	Отчитаться о выполнении заявки				
Ответственный за ХО	3.	Приобретать МЦ и услуги				
Ответственный за ХО	3.1.	Подготовить список МЦ подлежащих плановой закупке, либо по заявке, с указанием ориентировочной стоимости.				
Ответственный за ХО	3.2.	Уточнить в потенциального пользователя МЦ требуемые характеристики, получить другую дополнительную информацию				
АД	3.3.	Согласовать список. Если некоторые позиции не прошли согласование, то: а) удалить их из плана закупок; б) отклонить заявку; в) перенести сроки приобретения; г) изменить количество				
Ответственный за ХО	3.4.	Найти поставщиков МЦ				
Ответственный за ХО	3.5.	Получить от поставщиков коммерческие предложения (не менее трех на позицию)				
				Листов всего	22	Лист 17
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа		№ 1

Ответственный за ХО	3.6.	Составить окончательный список МЦ подлежащих приобретению с указанием уточненных цен, поставщиков, условий оплаты и поставки.
Ответственный за ХО	3.7.	Заключить договора на поставку
Ответственный за ХО	3.8.	Поставить счет-фактуры на МЦ в очередь на оплату
Ответственный за ХО	3.9.	Получить (забрать) МЦ (услуги) в соответствии с условиями договора, предварительно выписать доверенность на получение МЦ
Ответственный за ХО	3.10.	Передать документы на МЦ (договора, счет/фактуры, ТТН и т.д. в бухгалтерию)
Бухгалтерия	3.11.	Внести изменения в «Поступления МЦ» (для МЦ)
АД	3.12.	Определить ответственного за эксплуатацию МЦ (помещение нахождения МЦ) при необходимости
Ответственный за ХО	3.13.	Если МЦ является сложнотехническим оборудованием, то провести необходимое обучение работников, разработать регламенты работ по обслуживанию МЦ, завести эксплуатационную документацию)
Ответственный за ХО	3.14.	Присвоить МЦ инвентарный номер
Ответственный за ХО	3.15.	Внести изменения в «Опись имущества по помещениям»
Ответственный за ХО	3.16.	Передать МЦ в пользование
Ответственный за ХО	4.	Списывать МЦ
Ответственный за эксплуатацию	4.1.	Передать ответственному за ХО информацию о МЦ и необходимую для списания документацию.
Ответственный за ХО	4.2.	Собрать и проверить информацию о МЦ подлежащих списанию
Ответственный за ХО, Ответственный за эксплуатацию	4.3.	При необходимости подготовить документы обосновывающие необходимость списания
Ответственный за ХО	4.4.	Подготовить текущий перечень МЦ подлежащих списанию, передать его в бухгалтерию
Бухгалтерия	4.5.	Подготовить акты на списание
АД	4.6.	Утвердить акты на списание
Бухгалтерия	4.7.	Списать МЦ с баланса (внести изменения в ЭД «Поступления МЦ»)
Ответственный за ХО	4.8.	Внести изменения в «Опись имущества по помещениям»
Ответственный за ХО	4.9.	Утилизировать МЦ в установленном порядке.
АД	5.	Проводить инвентаризацию МЦ
АД	5.1.	При наступлении срока по плану (поступлении заявки на инвентаризацию) опре-

				Листов всего	22	Лист 18
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа		№ 1

		делить сроки, объекты инвентаризации, инвентаризационную комиссию.
Председатель инвентаризационной комиссии	5.2.	Подготовить распоряжение об инвентаризации, довести до ответственных лиц.
Председатель инвентаризационной комиссии	5.3.	Передать информацию о проведении инвентаризации заинтересованным лицам
Председатель инвентаризационной комиссии	5.4.	Подготовить инвентаризационные ведомости МЦ
Председатель инвентаризационной комиссии	5.5.	Провести инвентаризацию в соответствии с НПА, проставить отметки об отсутствии (наличии) МЦ
Председатель инвентаризационной комиссии	5.6.	Составить перечень отклонений от учетных данных, проанализировать их причин
Председатель инвентаризационной комиссии	5.7.	Подготовить отчет об инвентаризации
АД	5.8.	На основе отчета по инвентаризации подготовить: а) распоряжение бухгалтерии о сведениях остатков; б) план по устранению выявленных недостатков; в) предложения в оперативный план СБЕ на следующий месяц; г) заявку на списание; д) распоряжение о применении административных мер.
АД	5.9.	Проконтролировать выполнение планов и распоряжений
Ответственный за ХО	6.	Обслуживать МЦ (ремонттировать, проводить ТО, проверки и т.д.)
Ответственный за ХО	6.1.	Согласовать время проведения работ по первоначальной диагностике с пользователем МЦ
Ответственный за ХО	6.2.	Если диагностика необходима, то определить возможность проведения работ по диагностике своими силами.
Ответственный за ХО	6.3.	Провести диагностику своими силами, либо силами сторонней организации. Составить (получить) диагностическую информацию
Ответственный за ХО	6.4.	На основе данных диагностики определить целесообразность проведения дальнейших работ по обслуживанию. Если работы целесообразны, перейти к следующему пункту.
Ответственный за ХО	6.5.	Определить возможность проведения работ своими силами.
Ответственный за ХО	6.6.	Если работы невозможно провести своими силами, то через подпроцесс «Приобретать МЦ и услуги» получить измененное МЦ (обслуженное, отремонтированное и т.д.), либо заключение о состоянии МЦ (помещения).

				Листов всего	22	Лист	19
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа		№	1

Ответственный за ХО	6.7.	Если работы возможно провести силами, то определить сроки выполнения работ, согласовать их с заинтересованными сторонами.
Ответственный за ХО	6.8.	Закупить через подпроцесс «Приобретать МЦ и услуги» необходимые материалы и запасные части.
Ответственный за ХО	6.9.	Провести в соответствии с регламентами и НПА работы по обслуживанию, получить измененное МЦ (обслуженное, отремонтированное и т.д.), либо заключение о состоянии МЦ (помещения).
АД	6.10	Если в соответствии, с полученным в ходе работ заключением, требуется принять меры по устранению выявленных недостатков, то на основе заключения подготовить: а) распоряжение бухгалтерии о сведении остатков; б) план по устранению выявленных недостатков; в) предложения в оперативный план СБЕ на следующий месяц; г) заявку на списание; д) распоряжение о применении административных мер.
АД	6.11.	Проконтролировать выполнение планов и распоряжений.

				Листов всего	22	Лист 20
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа		№ 1

6. Управление Процессом

6.1. Показатели Процесса

Владелец Процесса контролирует ход выполнения и результаты Процесса по следующим показателям:

№	Показатель Процесса	Описание	Критерии оценки
1.	Нарушения регламента*	Количество задокументированных фактов отклонения от процедуры регламента	Необоснованное наличие хотя бы одного факта нарушения.
2.	Заявки	Отношение выполненных заявок на ХО в согласованные сроки к общему количеству поступивших и принятых заявок.	Необоснованное наличие хотя бы одного факта нарушения.
3.	Выполнение планов	Отношение выполненных плановых мероприятий к общему количеству запланированных мероприятий.	Необоснованное наличие хотя бы одного факта нарушения.

6.2. Технология управления Процессом

Владелец Процесса осуществляет управление Процессом, выполняя планирование, мониторинг, контроль, анализ и принятие управленческих решений.

Владелец Процесса осуществляет контроль показателей Процесса, результатов (выходов) Процесса и удовлетворенности клиентов Процесса.

Владелец Процесса ежемесячно составляет отчет по Процессу согласно Форма отчетности по процессу за месяц.

7. Порядок внесения изменений

Владелец Процесса по необходимости пересматривает данный регламент на соответствие его реальным условиям и ходу Процесса. Владелец Процесса вносит в регламент изменения после проведения аудита и согласует их с участниками Процесса и руководством компании.

				Листов всего	22	Лист 21
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа		№ 1

Форма отчетности по показателям процесса.

№	Показатель Процесса	Плановое количество	Фактическое количество	Значение показателя
1.	Нарушения регламента*			
2.	Заявки			
3.	Выполнение планов			

				Листов всего	22	Лист 22
Разработал	Сагалович А.В.	Дата 01.11.2013	Подпись	Редакция листа		№ 1