



Встреча женщин-предпринимателей России и КНР

«ЗДРАВСТВУЙТЕ, ДОРОГИЕ СЁСТРЫ!»

Так тепло и сердечно обращались к своим коллегам из Общероссийской общественной организации «Ассоциация женщин-предпринимателей России» женщины-предприниматели КНР, приехавшие в Москву из Шэньчжэня, одного из наиболее динамично развивающихся городов Китая, крупнейшего по объёму экспорта. Символично, что в этом городе есть Ассоциация женщин-предпринимателей, и ей так же, как и российской, недавно исполнилось 25 лет!



СOLIDНАЯ делегация Ассоциации женщин-предпринимателей Шэньчжэня – 50 руководителей предприятий самых разных сфер жизнедеятельности – проявила на встрече, состоявшейся 11 июля в здании Союза женщин России по адресу: Глинищевский переулок, д. 6, большую активность: инициативные и энергичные женщины КНР охотно делились опытом и приглашали к сотрудничеству. В том, что они горячо приветствовали подруг из России, называя их сёстрами, не было ничего показного: воспитанные на русской культуре, многие из них ощущают душевную близость к нашей стране, а некоторые даже называют её своей второй родиной.

Отметим, что наши китайские друзья с большим вниманием отнеслись к выступлениям российских женщин-руководителей, победителей всероссийских конкурсов, которые ежегодно проводит АЖПР. Например, многому можно поучиться у С.А. Воловец, директора ГАУ «Научно-практический центр медико-социальной реабилитации инвалидов имени Л.И. Швецовой», пред-



седателя президиума Московской ассоциации специалистов Службы ранней помощи по профилактике детской инвалидности. Не менее значимым было выступление руководителя одного из старейших в России театров – директора автономного государственного учреждения Ивановской области «Кинешемский драматический театр имени А.Н.Островского» Н.В. Сурковой.

Горячо и эмоционально приветствовала китайских коллег, вручая им оригинальные северные сувениры, руководитель Ненецкого регионального отделения АЖПР Л.Ю. Санникова. От некоммерческого партнёрства «Русско-китайское сотрудничество в области экономических, научно-технических и гуманитарных инициатив» (НП «МОСТ») выступила Юлия Ещенко, хорошо известная

китайским женщинам-предпринимателям как руководитель направления по культурному обмену России с зарубежными странами.

Примечательно, что на встрече руководитель Ассоциации женщин-предпринимателей России Ирина Васильевна Потягова и руководитель Ассоциации женщин-предпринимателей Шэньчжэня, директор шэньчжэньского Центра сотрудничества по обмену талантами Ли Шуянь подписали, совпавшего с 15-й годовщиной, Соглашение о сотрудничестве.

Данное Соглашение является актом доброй воли по отношению к партнёрам России и Китая. В документе говорится, что «участники мероприятия, совпавшего с 15-й годовщиной подписания Договора о добрососедстве, дружбе и сотрудничестве между Китайской Народной Республикой и Российской Федерацией, одобрили итоги встречи Владимира Путина и Си Цзиньпина, в полной мере отражающие современные российско-китайские взаимоотношения, и выразили готовность к качественно-му всестороннему сотрудничеству.

Ирина Долгова, победитель всероссийского конкурса «Заслуженный директор России»: «НЕ КАЗАТЬСЯ, А БЫТЬ!»

Ирина Генриховна Долгова, выпускница Тюменского государственного медицинского университета, с 2005 года является главным врачом Государственного автономного учреждения здравоохранения Тюменской области «Областной офтальмологический диспансер». Это учреждение – одно из лучших в России в своей сфере, активный участник национального проекта «Здоровье» и региональной программы «Сотрудничество» (для жителей северных автономных округов). Жизненный девиз главного врача весьма красноречив: «Не казаться, а быть!».

Государственное автономное учреждение здравоохранения Тюменской области «Областной офтальмологический диспансер» создано в 1949 году; его новое здание, общей площадью 1992,3 кв. м, введено в эксплуатацию много лет спустя – в 2001-м. В настоящее время учреждение оснащено на европейском уровне и работает по современным технологиям. Пропускная способность областного офтальмологического диспансера – 91000 человек в год. Общая численность сотрудников – 170 человек, в том числе врачей – 53, среднего медицинского персонала – 57. Более 50 % врачей имеют высшую квалификационную категорию, пять человек – учёную степень кандидата медицинских наук.

Среди основных задач учреждения – оказание квалифицированной офтальмологической помощи населению и иных медицинских услуг в соответствии с выданными лицензиями; внедрение передовых способов и методов оказания медицинских услуг; осуществление тесной взаимосвязи с другими лечебно-профилактическими подразделениями города и области с целью обеспечения преемственности в оказании медицинской помощи; ведение санитарно-просветительской деятельности, пропаганды здорового образа жизни. Основной рынок потребления услуг – региональный. Учреждение предоставляет взрослому и детскому населению медицинские услуги амбулаторно-поликлинического характера и дневного стационара.



Объёмы деятельности диспансера за последние 10 лет возросли в 5,5 раза, в среднем за год в диспансер обращается 76 % взрослых пациентов и 24 % детей, количество посе-

щений за год составляет более 10 тыс. человек. Хирургическая активность составляет около 7 тыс. оперативных вмешательств, в том числе на выезде произведено 211 операций.

В учреждении принимаются пациенты, направленные из фельдшерско-акушерских пунктов, областных больниц, поликлиник городов, стационаров и самостоятельно обратившиеся. Классические формы работы гармонично сочетаются с новыми эффективными формами в виде стационарозамещающих и стационародополняющих технологий.

Используются выездные формы работы – передвижной медицинский микрохирургический отряд, лазерно-диагностическая бригада. За указанный период осуществлено более ста



выездов в южные районы Тюменской области, с оказанием консультативной и хирургической помощи. Выздоровление отмечено у 89 % оперированных больных. Считаю, что наша консультативная и хирургическая работа в районах региона стала весомой поддержкой социально незащищённой группы сельского населения области, профилактикой слепоты и слабовидения.

В учреждении действует система внутриведомственного контроля качества. В основе экспертизы – медико-технологические стандарты созданных нами программ, имеющих свидетельство об их регистрации в Российском агентстве по патентам и товарным знакам.

Лечебно-диагностические методики, применяемые в учреждении, не имеют аналогов среди государственных медицинских учреждений Тюменской области. Врачи учреждения обучены современным технологиям в ведущих клиниках России. Результаты работы учреждения регулярно докладываются на общероссийских конференциях и международных симпозиумах. Опыт работы нашего диспансера освещается в научно-практических изданиях.

Областной офтальмологический диспансер является клинической базой Тюменского государственного медицинского университета. Основная задача обучения – предоставить учащимся возможность познакомиться с современными диагностическими и лечебными технологиями, новейшим оборудованием. Ординаторы и курсанты могут, при необходимости, посетить отделения, операционные, лазерно-диагностический центр.

Являюсь экспертом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития, департамента здравоохранения Тюменской области, территориального фонда обязательного медицинского страхования, главным офтальмологом департамента здравоохранения Тюменской области и города Тюмени.

И.Г. ДОЛГОВА, главный врач Государственного автономного учреждения здравоохранения Тюменской области «Областной офтальмологический диспансер»



Встреча женщин-предпринимателей России и КНР

«ЗДРАВСТВУЙТЕ, ДОРОГИЕ СЁСТРЫ!»

Окончание. Начало на стр. 1

По итогам выступлений членов Ассоциаций от обеих сторон будут определены точки соприкосновения взаимных интересов и разработаны соответствующие договоры». Особое внимание уделяется культурному обмену и коммуникациям, экономическому взаимодействию и социальному направлению, поддержке авторитета женщин-предпринимателей.

Доброжелательность, открытость, стремление учиться и передавать имеющийся опыт присущи женщинам-предпринимателям и России, и Китая. Участники встречи подчер-



кнули: нет сомнений, что Соглашение о взаимном сотрудничестве Общероссийской общественной организации «Ассоциация женщин-предпринимателей России» и Ассоциации женщин-предпринимателей Шэньчжэня станет значительным этапом в развитии российско-китайских отношений.

Мероприятие завершилось, как и началось, в волнующей, тёплой атмосфере: женщины-предприниматели России и КНР исполнили вместе любимые песни – «Катюшу» и «Подмосковные вечера».

**Пресс-центр Ассоциации
женщин-предпринимателей
России**



**Победитель всероссийского конкурса
«Женщина-директор года» Наталья Божко:**

ГЛАВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ОТРАСЛИ И СПОСОБЫ ИХ РЕШЕНИЯ

К мнению Натальи Константиновны Божко, директора Волгоградского областного государственного унитарного предприятия «Волгофарм», невозможно не прислушаться, ибо у неё признанный авторитет в фармацевтике, огромный опыт в сфере лекарственного обеспечения населения и чёткий курс на инновации.

Проблемы фармацевтической отрасли, состояния лекарственного обеспечения населения в последнее время стали объектом пристального внимания руководства страны, профильного министерства, средств массовой информации. Одним из тревожных факторов в организации лекарственного обеспечения является ценовая и ассортиментная доступность лекарственных препаратов.

У нас, как представителя государственного предприятия, тоже есть своя точка зрения, которую мы хотели бы озвучить. Мы считаем, что решение нескольких проблем в нашей отрасли позволит улучшить лекарственную помощь населению и обеспечит её доступность.

Одним из таких направлений может стать установка единых розничных цен во всех аптечных учреждениях всех форм собственности, что позволит включить государственный механизм регулирования именно конечной цены, цены потребления. Такая модель участия государства в ценовом регулировании успешно применяется в Греции, Нидерландах, Португалии, Италии. Как вариант, может быть рассмотрено введение системы лекарственного возмещения.

Следующим вопросом для рассмотрения является **пересмотр или создание новой системы лицензирования фармацевтической деятельности аптечных учреждений**, что позволило бы сбалансировать число аптек и сохранить возможность профессиональной и квалифицированной фармацевтической помощи, в том числе по социально значимым направлениям. Так, собственниками могут быть специалисты с фармацевтическим образованием; должны быть стандарты открытия аптечных учреждений по площадям, по нагрузке на одну аптеку, по открытию аптечных учреждений в сельской местности, по обременению аптечных учреждений производственными отделами, обеспечению наркотическими средствами, чтобы конкуренция была на равных.

И, наконец, **крайне необходимо восстановить вертикаль руководства и контроля за фармацевтической отраслью** – от Министерства здравоохранения до регионов, что позволит возобновить методическую работу с участниками фармацевтического рынка и обеспечит исполнение надзорных и контролируемых функций профильной структурой на требуемом уровне. Эта модель вертикального контроля и регулирования сохраняется и применяется в Волгоградской области нашим предприятием государственной формы собственности «Волгофарм», преемником областного аптекоуправления, уже на протяжении почти 25-ти лет.

Успешность модели подтверждается рядом фактов. Так, по состоянию на 1 января 2016 года в Волгоградской области работали 749 аптечных учреждений, из них 274 в Волгограде и 475 в Волгоградской области. Основные из них: ГУП «Волгофарм» – 86; муниципальные аптеки – 69; остальные 594 – федеральные и мультирегиональные сети, несетевые аптеки. Как



видно из структуры, доля аптек ГУП «Волгофарм» составляет 11,5 %, по объёму же продаж в денежном выражении это 24 %, что говорит о высокой эффективности производственной деятельности аптек предприятия.

Розничная сеть предприятия постоянно растёт и развивается. Сегодня это 86 аптек в г. Волгограде, Волжском и 22-х районах области, в 2016 году планируется к открытию ещё 10 аптек. Все они отличаются высоким качеством обслуживания, широтой ассортимента, доступными ценами. ГУП «Волгофарм» ведёт целенаправленную работу, направленную на систематическое снижение розничных цен на лекарствен-

ные препараты и реализацию многочисленных программ лояльности населения, что способствует повышению доступности лекарственной помощи в Волгоградской области. Это не просто: в результате изменений в налоговом законодательстве и перевода средних и крупных аптечных учреждений с ЕНВД (единый налог на вменённый доход) на общий режим налогообложения, были созданы изначально неравные конкурентные условия. Тем не менее, даже во время кризиса не менее, даже во время кризиса, особенно отечественные заводы, начали повышать цены, так как сырьё, упаковочные материалы были импортными, мы снизили наценку с 20,4 % до 15,1 %. В 2014 г. на снижение розничных цен направлено 157,1 млн руб., в 2015 г. – уже 170 млн руб. Эти суммы, имеющие целевое назначение – повышение доступности лекарственных препаратов – могли бы быть выше, но ГУП «Волгофарм», имея статус государственного предприятия, является исполнителем целого ряда, как правило, убыточных социально значимых функций в сфере лекарственного обеспечения на территории Волгоградской области.

Наиболее существенными задачами, решаемыми предприятием в этом направлении, являются: лекарственное обеспечение медицинских организаций и жителей



Волгоградской области наркотическими средствами и психотропными веществами (снабжаются 102 медицинских организации и 47 аптек, 29 из которых – аптеки предприятия); рентабельность этой деятельности отрицательная и в 2015 г. составила 9,7 %, а убытки – 2,8 млн руб.; оказание логистических услуг по различным программам лекарственного обеспечения для льготных категорий граждан, в реализации программ задействованы 74 аптеки, в том числе 56 аптек предприятия.

Обслужено рецептов в 2014 г.: 900 тысяч на сумму 1,58 млрд руб.; в 2015 г.: 988 тысяч на 1,93 млрд руб.

Специалисты предприятия разрабатывают и сертифицируют уникальные программные продукты, представляющие интеллектуальную собственность предприятия, безвозмездно устанавливают их во всех аптеках, осуществляющих льготное лекарственное обеспечение, и осуществляют их сопровождение.

Осуществляется изготовление лекарственных препаратов, отсутствующих в заводской практике, но востребованных, как правило, в педиатрии и гериатрии. Заказать требуемое лекарство по рецепту врача и получить изготовленную лекарственную форму можно в любой из 86 аптек предприятия, а также во всех государственных аптеках г. Волгограда. Востребованность услуги подтверждает следующая цифра: в 2015 году только по рецептам врачей было изготовлено свыше 32 тыс. единиц продукции более чем по двум тысячам прописей. При этом следует отметить, что объёмы экстенпорального производства сильно сдерживаются

незначительным ассортиментом зарегистрированных субстанций, отсутствием их мелкой фасовки и неоднозначной трактовкой законодательством вопросов серийного изготовления экстенпоральных лекарственных форм. Необходимо подчеркнуть, что возврат размещения производства субстанций на отечественные производственные площадки мог практически полностью решить вопрос импортозамещения в фармацевтической отрасли.

Нами проводится тщательный контроль качества поступающего товара, особенно актуальный на фоне постоянной в масштабах страны проблемы фальсификации лекарственных средств, на базе собственного созданного в 1998 году Центра контроля качества лекарств, сертифицированного в системе ГОСТ Р, оборудованного самыми современными приборами анализа.

Ежегодно Центром контроля качества анализируется около 2,5 тысяч серий лекарственных препаратов, около 200 наименований фармацевтических субстанций, проводится 4,5 тыс. экспертиз БАД к пище. Однако статус таких региональных лабораторий в общей системе контроля качества действующим законодательством не определён – имеются проблемы доступа к информационным фондам стандартов качества, что осложняет или делает невозможным проведение целой группы необходимых анализов.

Осуществляем лекарственное обеспечение жителей отдалённых населённых пунктов через ФАПы, врачебные амбулатории. По итогам 2015 года аптеками предприятия



было отпущено в 127 ФАПов 12-ти районов области медикаментов на сумму свыше 25 млн руб.

Исполнение всех названных социальных функций не просто затратно, но и крайне убыточно. ГУП «Волгофарм» минимизирует негативные последствия отрицательных финансовых результатов благодаря успехам в коммерческой деятельности по лекарственному обеспечению, чётко выстроенной логистике, многолетнему опыту организации работы на высоком профессиональном уровне, функционирующей в течение 10 лет сертифицированной системе менеджмента качества ИСО 9001, а также корпоративной культуре, сохранившей идеологию, традиции фармацевтического дела и лучшие наработки советской фармации.

ГУП «Волгофарм» является крупнейшим государственным предприятием Волгоградской области, доля

отчислений которого от прибыли в областной бюджет составляет 80% от всех отчислений государственных предприятий. За 2015 год ГУП «Волгофарм» уплатил налогов и платежей в бюджетные и внебюджетные фонды в сумме 283 млн рублей, в областной бюджет перечислено 23,6 млн прибыли, что в 1,7 раза больше, чем годом ранее.

Ещё один реализуемый предприятием проект направлен на решение поставленной Президентом задачи возрождения и укрепления МУПов и ГУПов. Инициатором проекта по присоединению к ГУП «Волгофарм» муниципальных аптек г. Волгограда является губернатор Волгоградской области А.И. Бочаров. Успешное выполнение этой задачи позволит создать единую государственную систему лекарственного обеспечения Волгоградской области, откроет новые возможности и перспективы по улучшению качества оказания лекарственной помощи и обеспечению её доступности для всех жителей Волгоградской области.

Успехи предприятия по достоинству оценены не только на региональном и федеральном уровнях, но и отмечены международной премией «Профессия – жизнь».

ГУП «Волгофарм» – неоднократный победитель всероссийских конкурсов «Российская организация высокой социальной эффективности» и «Платиновая уния», конкурса предприятий ЮФО «Лидер XXI века» и регионального «Лучшее предприятие». По данным экспертной компании RNC Pharma, опубликованным в газете «Фармацевтический вестник», ГУП «Волгофарм» входит в TOP 25-ти фармдистрибуторов РФ с наибольшим товарооборотом в 2015 г. и TOP 25-ти аптечных сетей.

Материал подготовлен к печати
пресс-центром Ассоциации
женщин-предпринимателей России



**Победитель всероссийского конкурса
«Женщина – директор года» Елена Ковалкина:**

«ДИАНА» – ЛУЧШАЯ В ЕВРОПЕ

Среди многочисленных химчисток-прачечных в Москве, как и в России в целом, особой популярностью пользуется «Диана». «Главкомандующий» этим большим хозяйством, где трудятся 2500 человек, – Елена Александровна Ковалкина. На посту генерального директора ООО «Объединение «ДИАНА» она уже 11 лет.

Вот уже 22 года «Диана» с радостью дарит своим клиентам максимальную свободу от бытовых повседневных забот.

Сеть химчисток – большой и сложный механизм, для успешного управления которым необходимо знать все нюансы производства. Мой главный принцип – любую работу делать на «отлично», чтобы открывались всё новые ступени карьерной лестницы. И они открывались! Менеджер по качеству, руководитель производственно-технологического отдела, а потом и генеральный директор самой первой фабрики нашей сети химчисток. А в 2005 году я возглавила «Диану» – родную и нежно любимую мною компанию. И тогда поняла, насколько важно было пройти этот путь, на каждом этапе выкладываясь на все 100 %. Управление компанией было бы немислимо без чёткого понимания тонкостей производства. Я знаю, как вывести пятно, как безупречно отгладить сорочку, как почистить платье со стразами или дорогую шубу. В начале карьеры получила ценный опыт работы с клиентами и отточила до мелочей систему контроля качества.

За 30 лет работы в отрасли химчистки я прониклась жизнью москвичей, поняла их трудности и пожелания. И вот в руках оказался мощный инструмент, позволяющий делать быт жителей столицы, а потом и регионов – намного проще.

Мы сделали доступной услугу химчистки не только днём, а и ночью. Со времён продовольственного дефицита за Москвой закрепилась репутация потребительского оазиса: тут можно купить всё и в любое время суток. А вот чётко функционирующих предприятий химчистки, расположенных в шаговой доступности по всему городу и поставляющих действительно качественные услуги, до «Дианы» не было. Нам удалось достигнуть цели и наладить бесперебойную поставку чистоты клиентам всех социальных слоёв населения.

Мы постоянно расширяем спектр оказываемых услуг и совершенствуем их качество. Мы идём по пути инноваций, постоянно обновляя техническое оснащение и предоставляя качественный индивидуальный сервис. Наш принцип – «комфортная чистота». Если нашему клиенту неудобно идти в химчистку, он может заказать выезд на дом. Если необхо-



димо почистить ковёр или мебель дома – к нему приедет клининговая компания. А для чистки сложных в обработке или очень дорогих клиенту вещей в «Диане» есть уникальная VIP-услуга «Ваш персональный технолог», при заказе которой специалист высшего класса будет лично отслеживать все стадии работы с изделием.

В «Диане» работают отличные специалисты, для повышения квалификации которых мы открыли собственный лицензированный учебный центр.

Компетентность, ответственность и опыт – вот что лежит в основе нашей работы. Каждый, кто работает в «Диане», уверен в том, что полу-

чает наиболее квалифицированную экспертизу и оптимальные решения. Именно мы создаём стандарты качества химчисточного бизнеса в России.

Как руководитель, я стараюсь следить за уровнем сервиса, чтобы каждый клиент, воспользовавшись услугами нашей химчистки, остался доволен. Знаю, что это напрямую зависит от настроения сотрудников, поэтому стремлюсь создавать для них комфортные рабочие места, регулярное обучение, тренинги. Всем «диановцам» предложены социальный пакет, бесплатные корпоративные обеды, оплачиваемый отпуск и больничный лист, обязательное медицинское страхование,

женщинам – единовременное пособие при рождении ребёнка, пособие по уходу за ребёнком. Обеспечиваются дополнительные выплаты к праздникам, ссуды на личные нужды. А ещё компания организует бесплатное посещение театров, зоопарка, оплачивает корпоративные мероприятия. Я хочу, чтобы каждому члену коллектива нравилось и хотелось приходить на работу. Стараюсь создать для сотрудников достойные условия. На личном примере знаю, что сделать блестящую карьеру – это реально, и видеть успехи своих подопечных – это для меня настоящее счастье.

В нашей компании за успех общего дела борется каждый из 2500 сотрудников, поэтому и результат получается соответствующий. За последние десять лет оборот компании увеличился в четыре раза.

Тем не менее, стремление увеличить прибыль не должно быть единственной целью хорошего руководителя. «Диана» придерживается принципов социальной ответственности бизнеса и стремится учитывать их в своей ежедневной деятельности. В компании действует ряд постоянных скидок и акций для наименее защищённых слоёв населения: для ветеранов Великой Отечественной войны, участников боевых действий, инвалидов, многодетных матерей. Помимо льготных скидок на услуги химчистки и прачечной, мы предоставляем



сезонную скидку 20 % – для всех, скидку 50 % – на детский ассортимент, а также регулярную акцию «Цена недели», которая позволяет сэкономить до 20 % расходов на стоимость услуг. Очень важно любить своих клиентов, знать и удовлетворять их потребности. И они отвечают тем же!

В сети «Диана», вместе с людьми без ограничений по здоровью, работают инвалиды. Мы осознали однажды, насколько затруднено в нашей стране положение людей с ограниченными возможностями здоровья. Оставить эту проблему было невозможно, и мы стали заниматься ею системно, стараясь внести посильный вклад в постепенное изменение ситуации. Сегодня «Диана» принимает на работу и даёт возможность реализовать свой потенциал людям с ограниченными возможностями здоровья в разных областях деятельности компании, будь то коммерческое направление – приёмщики заказов, будь то производство – рабочие специальности, будь то административный персонал – офисные позиции.

«Диана» на протяжении всей своей истории принимает активное участие в социально значимых и благотвори-

тельных проектах. Уже девять лет мы опекаем лебедей-трубачей в Московском зоопарке. Без финансовых средств извне зоопарку было сложно содержать коллекцию и поддерживать высокий уровень научной и ветеринарной работы. Мы поддерживаем Непецинский детский дом в Московской области, подопечных Федерального научно-клинического центра детской гематологии, онкологии и иммунологии имени Дмитрия Рогачёва, а также сферу культуры в лице театра «Сатирикон», даря чистоту костюмам как малой, так и большой сцены.



Благодаря стойкости руководства компании и слаженному профессиональному коллективу, наша сеть пережила не один кризис и непростой период становления, когда сфера бытовых услуг в стране только начинала развиваться. Мы начинали с одной-единственной фабрики, через 10 лет уже насчитывали 12 предприятий полного цикла и 260 приёмных пунктов, а сегодня «Диана» представляет собой 26 полнопрофильных предприятий и юбилейное количество приёмных пунктов – 700!



Е.А. КОВАЛКИНА,
генеральный директор
ООО «Объединение «ДИАНА»

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОБЕДИТЕЛЯ ВСЕРОССИЙСКОГО КОНКУРСА «ЖЕНЩИНА-ДИРЕКТОР ГОДА» (2015)

Елена Александровна Ковалкина зарекомендовала себя талантливым организатором и руководителем.

«Диана» первой в Москве освоила экочистку на растворителе К-4, силиконовом растворителе и чистку на углеводородном растворителе. Благодаря проявленной Ковалкиной инициативе, установлено более экологичное и экономичное оборудование немецких и итальянских фирм с дозаторами для жидких моющих средств, в том числе с кислородосодержащим отбеливателем для белого белья. Техническая база предприятий сети обновляется каждые десять лет. Сеть «Диана» представлена в десяти регионах России. Предприятия сети обслуживают около двух миллионов клиентов в год.

За счёт своевременного обновления технической базы, использования новых технологий, применения более качественных материалов зарубежного производства, внедрения системы ОТК, значительно повысилось качество оказываемых услуг. Благодаря применению технологии дозирования жидких моющих средств, удалось исключить на этом этапе производственного цикла человеческий фактор. Высокий уровень внимания, которое Елена Александровна уделяет вопросу повышения квалификации кадров, позволил улучшить культуру обслужи-

вания населения. Этому способствуют семинары, тренинги, круглые столы, проводимые по её инициативе. Результат – повышение престижа: холлы и приёмные пункты предприятий приведены в презентабельный и единообразный вид, установлена система электронного приёма вещей, действует гибкая система скидок и еженедельная акция «Цена недели».

При непосредственном участии Елены Александровны, вместе с топ-менеджерами предприятий, разработаны «Стандарты качества предприятия» и «Супер Диана» (система управления персоналом). По инициативе руководителя появилась и активно развивается такая услуга как бесплатный «выезд к клиенту на дом», что даёт возможность малоподвижным клиентам (инвалидам и пенсионерам) и клиентам, имеющим крупногабаритные заказы, пользоваться полным спектром услуг компании, и это тоже сказывается на повышении уровня сервиса. Кроме того, в период руководства Ковалкиной был создан call-центр, работа которого позволяет более мобильно реагировать и квалифицированно отвечать на вопросы, замечания, пожелания и претензии клиентов, что также влияет на повышение качества обслуживания.

Здесь создан свой лицензированный учебный центр «Диана», кото-

рый является единственным в России учебным заведением в данной сфере, готовящим специалистов для химчисток-прачечных. В учебном центре проходят обучение приёмщики заказов, аппаратчики, пятновыводчики, гладильщики, технологи. Центр проводит «тренинги уверенной работы с клиентом» и семинары для топ-менеджеров компании по повышению квалификации («Финансовый менеджмент», «Стратегическое планирование» и др.), а также программы для менеджеров среднего звена. По инициативе Е.А. Ковалкиной на базе учебного центра проводят семинары представители известных фирм Германии, Франции, Италии. Всего за время своего существования учебный центр подготовил около десяти тысяч специалистов.

В рамках сети разработана и внедрена программа «Кадровый резерв», которая обеспечивает возможность карьерного и профессионального роста сотрудников. Действует программа повышения квалификации и для топ-менеджеров, которая систематизирует накопленный руководителями предприятий сети практический опыт и обогащает его современными методами анализа, оценки и разработки стратегии руководства.

Елена Александровна приветствует участие компании в программах по социальной поддержке населе-

С помощью планомерной работы мы стали лучшей химчисткой страны, а по результатам конкурса CINET – и во всей Европе! Но главное для меня не это. Главное – наша работа приносит реальную пользу людям, облегчает их бытовые проблемы, давая возможность тратить время не на стирку и глажку, а на отдых, увлечения и общение с близкими людьми. Это ценят целые поколения.

На сегодняшний день скидки предоставляются ветеранам Великой Отечественной войны, участникам боевых действий, инвалидам, многодетным матерям, малоимущим семьям – 30 %, по социальной карте москвича – 10 %, на детский ассортимент – 50%.

Под руководством Е.А. Ковалкиной предприятия сети активно участвуют в благотворительных акциях.

Общественно значимая деятельность Елены Александровны Ковалкиной неоднократно отмечалась дипломами и благодарственными письмами правительства Москвы и департамента потребительского рынка и услуг города.

Под её руководством сеть химчисток-прачечных «Диана» трижды становилась обладателем наград «Брэнд года/EFFIE» (2009, 2010, «золото» 2012), а также лауреатом премии «Права потребителей и качество обслуживания» и «Марка № 1 в России» (2013).

За время руководства Е.А. Ковалкиной сеть химчисток-прачечных «Диана» стала самой крупной сетью такого профиля не только в России, но и в Европе – по количеству входящих в неё предприятий и приёмных пунктов, расположенных в шаговой доступности для клиентов во всех районах Москвы и регионах, где представлена компания.

Победитель всероссийского конкурса «Женщина – директор года» Елена Котомина: АДРЕСНЫЙ ПОДХОД – ЗАСЛОН ИЖДИВЕНЧЕСТВУ

Работа в социальной сфере не терпит равнодушия. Поэтому здесь нужны сотрудники особые – внимательные к людям и настоящие профессионалы дела, то есть знающие, кому и как надо помочь. Сейчас это особенно актуально: взят твёрдый курс на адресный подход, ставящий заслон иждивенчеству. О проблемах деятельности в социальной сфере размышляет победитель всероссийского конкурса «Женщина – директор года» Елена Геннадьевна Котомина. Её жизненный девиз: «Нет ничего невозможного!»

Становление системы социальной защиты пришлось на девяностые годы, сложное для населения нашей страны время, когда крайне была необходима помощь бедным и обездоленным.

С тех пор жизнь изменилась в лучшую сторону, но по-прежнему немало тех, кто нуждается в социальной помощи. И очень важно выявлять их и вовремя оказывать поддержку – именно им, а не ловкачам, для которых иждивенчество стало чуть ли не нормой.

Вообще под термином «иждивение» понимается обеспечение неработоспособного – больного, престарелого, несовершеннолетнего – средствами, необходимыми для существования. При этом могут быть объективные причины для нахождения на иждивении. Что касается термина «иждивенчество», то он имеет неодобрительную окраску и означает «стремление во всём рассчитывать на помощь других, а не на свои силы», чем подчёркивается умышленный характер такого поведения.

В Российской Федерации, в том числе и в Москве, приняты законодательные акты, направленные на помощь и поддержку малообеспеченных граждан. В различные годы принимались программы, предусматривающие выплаты, а также конкретные меры оказания социальной поддержки различным группам населения. Это были «Год ребёнка», «Год семьи» и т. д. Через некоторое время мы начали понимать, что ежемесячными пособиями пользуются не только малообеспеченные семьи. Изменили законодательство: для назначения пособия необходимо представить сведения о доходах, об изменении доходов должен сообщить сам заявитель. На деле это не работало. Теперь подтверждение доходов необходимо делать еже-



На фестивале прикладного искусства для инвалидов «Я такой же, как ты»



Во время проведения общегородской благотворительной акции «Семья помогает семье» по сбору к 1 сентября письменных принадлежностей и вещей для детей малообеспеченных граждан

годно. В некоторых регионах к этому пути предоставления льготы пришли раньше.

В 2005 году произошла монетизация льгот – замена натуральных льгот денежными компенсациями. Денежные выплаты далеко не всегда компенсировали отмену соответствующих льгот. Хотя в целом монетизация была выгодна населению, но выгоды и потери распределились неравномерно. Например, деревенским жителям (которые льготами почти не пользовались) монетизация выгодна, а льготникам-потребителям дорогостоящих лекарств – нет. Таким образом, определённая

прослойка населения пострадала от монетизации.

В настоящее время в Москве работа системы социальной защиты населения направлена на адресность оказания помощи. Но люди, которые привыкли к распределению льгот, получению помощи, исходя из того, что «сосед получил, и мне положено», не хотят это понимать.

В связи с вступлением в силу с 1 января 2015 года Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслужи-



Секция XIX Всемирного русского народного собора



вания граждан в Российской Федерации», все сотрудники учреждений и организаций социальной сферы проводили широкую разъяснительную работу, объясняя, что действие этого закона направлено на адресную помощь, на помощь людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, из которой они не могут выйти самостоятельно.

Но с какой проблемой мы по-прежнему сталкиваемся? Всё с той же проблемой иждивенчества: если раньше пенсионер без подтверждения доходов получал продуктовый набор, то теперь это электронный сертификат на покупку продуктов, и он не хочет понять, что если сейчас его доход превышает установленную планку, то льготой этой он не сможет воспользоваться. В результате увеличилось число гневных обращений граждан в вышестоящие организации. Убеждена: нельзя допускать предоставления льгот «в порядке исключения», это ведёт к продолжению социального иждивенчества.

Большое благо – дальнейшее развитие информатизации в социальной сфере, обеспечение допуска сотрудников социальных служб к информации обо всех видах помощи, оказанной гражданам (не нарушая Закон «О персональных данных», в рамках межведомственного взаимодействия). Это эффективное средство для обеспечения адресности как одного из приоритетных направлений нашей работы. Именно при таком подходе помощь получит тот, кому она необходима. И это – спасение судеб многих людей, действительно нуждающихся в социальной поддержке.

Е.Г. КОТОМИНА,
заместитель директора
ГБУ ТЦСО «Жулебино» (г. Москва)



ВЕСТНИК АССОЦИАЦИИ
ЖЕНЩИН-ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ РОССИИ

Ассоциация женщин-предпринимателей России

Адрес редакции: 111673, Москва, ул. Суздальская, д. 26, корп. 2

Тел.: 8 (495) 702-09-37, 8 (903) 724-13-46

E-mail: irinapotyagova@gmail.com

Издатель ООО «Деловой ритм»

E-mail: delritm@mail.ru

Главный редактор Татьяна Колесник

В продажу газета не поступает.

Тираж 980 экз. Объем 1 п. л.

Отпечатано в ООО «Бутовская типография».

Заказ № 202-07

850 экз. – адресная рассылка в 81 регион России.

Рассылку газеты в Администрацию Президента РФ,

Правительство РФ, Госдуму, Совет Федерации, в мэрию и правительство Москвы,

Торгово-промышленную палату осуществляет

Ассоциация женщин-предпринимателей России.

Деловые и коммерческие предложения
по тел.: 8 (495) 702-09-37, 8 (903) 724-13-46

Подпись в печать по графику
22 июля в 15.00

Подпись в печать фактически
22 июля в 15.00

Подпись в свет 25 июля в 10.00