

СПОСОБЫ УВЕЛИЧЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ВЗЫСКАНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ С ГРАЖДАН В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

© 2018 Иванова Е.Ю.¹ Устина Н.А.²

¹ООО «Жилищно-эксплуатационный комбинат»

²ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»,

²Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка», г. Самара, Россия

Статья посвящена проблемам взыскания дебиторской задолженности в сфере жилищно-коммунального хозяйства, основным причинам возникновения долгов среди населения, проблемам, связанным с поиском информации о неплательщиках, а также разработке эффективных мероприятий для взыскания задолженности с граждан.

Ключевые слова: дебиторская задолженность, жилищно-коммунальное хозяйство, неплательщики, коммунальные услуги, оплата.

Современная система предоставления услуг жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) находится в состоянии серьезного реформирования, в основе которого лежит переход на сервисную модель организации работы с потребителями. В традиционной модели управления сферой ЖКХ основной акцент смещался на качество предоставляемых услуг, выражаемое в установленных стандартах обслуживания населения. Однако опыт реализации стандартов качества позволил еще раз подтвердить основополагающие принципы устойчивости социальной системы, которая определяется, в первую очередь, способностью реагировать на активное воздействие внешней среды [3]. Основным принципом сервисной модели является ориентация не только на внутренние стандарты качества предоставляемых услуг, но и на степень удовлетворенности этим качеством внешнего потребителя. Игнорирование этого принципа приводит к серьезным проблемам в системе ЖКХ, в частности, к низкой оценке населением качества коммунальных услуг, и, как следствие, росту задолженностей по коммунальным платежам [6].

На сегодняшний день рост задолженности по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги является наиболее острым вопросом в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Данная задача стоит в этой сфере на первом месте, так как эффективность ра-

боты по данному вопросу будет отражаться и на всем коммунальном хозяйстве, на качестве предоставляемых услуг. Для наиболее точного и правильного управления в сфере задолженностей необходимо изучить теоретические положения по данному вопросу, а также изучить тему исходя из практического применения, с учетом судебной и правоприменительной практики. Рассмотрим проблемы, связанные с задолженностью граждан перед жилищно-коммунальным хозяйством и с мероприятиями, позволяющими усовершенствовать организацию работы сотрудников, занимающихся вопросом погашения задолженности населения, которые положительно отразятся на деятельности предприятия.

Новизна данного подхода заключается во внедрении в сферу жилищно-коммунального хозяйства технологий работы по повышению эффективности взыскания задолженности с граждан, которые предполагают применение их на практике, а также участие в реализации данных технологий всех заинтересованных сторон [4].

Актуальность данной темы обусловлена ростом задолженности, в результате чего происходит негативное влияние на экономические показатели организации, которые будут отражаться на качестве предоставляемых услуг, что в последующем скажется на качестве жизни населения.

Нормативно-правовую основу работы составляют: Конституция Российской Федерации, Гражданский кодекс Российской Федерации, Жилищный кодекс Российской Федерации, Федеральный закон от 02 октября 2007 г. № 229 «Об исполнительном производстве», Постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1999 г. № 167 «Об утверждении Правил пользования системами коммунального водоснабжения и канализации в Российской Федерации» [1, 2].

Методологическую основу составляет диалектический метод познания, который позволяет изучить предмет в развитии, а также во взаимосвязи всех его отдельных проявлений. В его рамках полученные результаты были достигнуты с применением ряда общенаучных и частно-научных методов исследования: логического, системно-структурного и функционального анализа. При проведении исследования также использовались специальные юридические методы: сравнительно-правовой, формально-юридический, методы толкования.

Дебиторская задолженность – это задолженность перед организацией различных юридических и физических лиц, возникающая в ходе хозяйственной деятельности [5].

Данная задолженность перед предприятиями ЖКХ происходит в случае, если граждане не производят оплаты за потребляемые ими ресурсы прописанный в договоре либо в установленный законом срок.

Выделяют несколько видов задолженностей граждан:

- текущая – долг, возникающий перед предприятием за текущий месяц;
- просроченная – вид долга, который возникает в период времени от одного до трех месяцев;
- безнадежная – долг, имеющий срок свыше полугода; также данный долг может происходить в результате смены собственника квартиры [7].

С 2011 года произошли перемены при порядке расчета за коммунальные платежи, согласно которым произошло разделение на оплату услуг, которые оказываются непосредственно каждому жилому помещению и на общее имущество, принадлежащее дому [8].

В соответствии со ст. 153 ЖК РФ граждане и организации обязаны своевременно и полностью вносить плату за жилое помещение и коммунальные услуги. Данная обязанность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги возникает у следующих лиц:

- у нанимателя жилого помещения по договору социального найма с момента заключения такого договора;
- у нанимателя жилого помещения по договору найма жилого помещения жилищного фонда социального использования с момента заключения данного договора;
- у арендатора жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда с момента заключения соответствующего договора аренды;
- у нанимателя жилого помещения по договору найма жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда с момента заключения такого договора;
- у члена жилищного кооператива с момента предоставления жилого помещения жилищным кооперативом;
- у собственника помещения с момента возникновения права собственности на такое помещение;
- у лица, принявшего от застройщика (лица, обеспечивающего строительство многоквартирного дома) после выдачи ему разрешения на ввод многоквартирного дома в эксплуатацию помещения в данном доме по передаточному акту или иному документу о передаче, с момента такой передачи;
- застройщика (лица, обеспечивающего строительство многоквартирного дома) в отношении помещений в данном доме, не переданных иным лицам по передаточному акту или иному документу о передаче, с момента выдачи ему разрешения на ввод многоквартирного дома в эксплуатацию [1].

Согласно статье 155 ЖК РФ производить плату за коммунальные услуги необходимо каждый месяц, но не позднее десятого числа. Однако управляющая компания может установить иной срок оплаты в договорах, заключенных с жильцами домов.

К основным причинам долгов среди населения за коммунальные услуги можно отнести следующие:

- временные финансовые трудности у граждан;
- постоянно низкий доход граждан;
- нежелание вносить плату за коммунальные платежи, так как часть граждан считает, что качество предоставляемых услуг не соответствует цене;
- отсутствие в живых собственника квартиры;
- проживание собственника квартиры в другом городе (стране).

Также на практике происходят случаи, когда собственники квартир элементарно забывают про оплату коммунальных платежей. Но, как правило, срок такой задолженности составляет не более трех месяцев, и при напоминании такой категории граждан, о за-

долженности в течение нескольких дней сумма долга погашается.

Для более четкого представления о количестве граждан имеющих задолженность по оплате за коммунальные услуги, которые накопились в течении одного года, была составлена диаграмма (рис. 1). Источником данных для анализа задолженностей в сфере ЖКХ стали материалы по работе с должниками в ООО «Жилищно-Эксплуатационный Комбинат».

Из рис. 1 видно, что большее количество граждан имеют долги за четыре календарных месяца.

В ходе обработки данных по задолженностям граждан за один год было установлено, что наибольшие суммы долга имеются за четыре месяца (рис. 2).

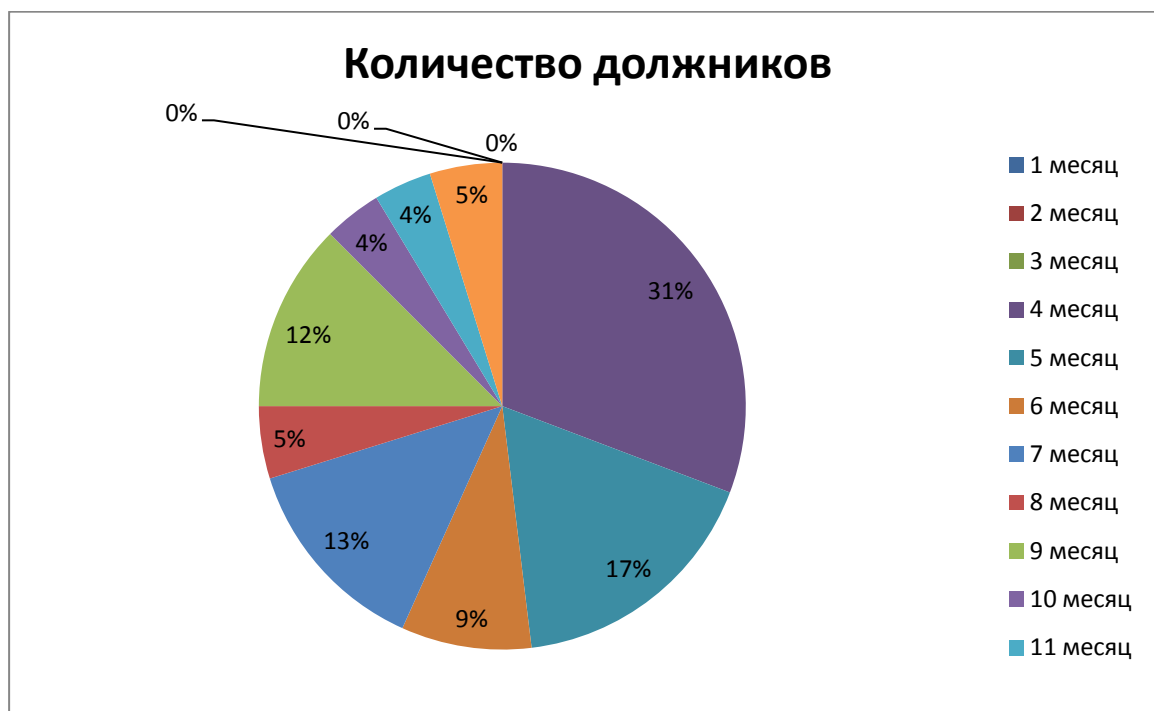


Рисунок 1 – Диаграмма количества должников по услугам ЖКХ в ООО «Жилищно-Эксплуатационный Комбинат»



Рисунок 2 – Гистограмма сумм задолженности по услугам ЖКХ в ООО «Жилищно-Эксплуатационный Комбинат»

Как было указано ранее, одной из причин возникновения задолженности граждан в сфере ЖКХ является нахождение собственника квартиры в другом городе или стране. В данном случае из-за юридической неграмотности собственник квартиры считает, что, если он не проживает в своем жилище, он и не обязан за него платить, и не предупреждает управляющую компанию о своем отсутствии и сроках нахождения в другом регионе.

В таком случае у организации отсутствует информация о собственнике, что приводит к проблеме в работе с задолженностью.

Еще одной причиной возникновения задолженности является смерть собственника квартиры. В таких ситуациях родственники, получившие в наследство квартиру или доли в данном жилище, часто не приходят в управляющую компанию и не сообщают о смене собственника. В законе же не указаны нормы, регулирующие данный вопрос. И это становится еще одной проблемой в установлении собственника и взыскании с него сумм задолженности.

Исходя из причин возникновения задолженностей среди населения в сфере жилищно-коммунального хозяйства, а также проблем, с которыми сталкивается управляющая организация в работе с гражданами, хотелось бы предложить меры, которые будут направ-

лены на повышение эффективности работы по взысканию задолженности с неплательщиков.

К первой мере хотелось бы отнести систему напоминания для лиц, чья задолженность составляет не более трех месяцев. В данном случае возможно оповещение посредством сотовой связи. Тогда гражданин, просрочивший платеж и желающий его погасить, будет уведомлен и предпримет действия к оплате суммы долга [9].

Ко второй мере можно отнести начисление пени за просроченные платежи. Согласно части 14 статьи 115 Жилищного Кодекса Российской Федерации граждане, которые не оплачивают коммунальные платежи согласно предписанным срокам, тем самым нарушая их, а также граждане, которые производят оплату не в полном объеме, должны будут оплачивать пени в размере одной трехсотой ставки.

Если же гражданин будет продолжать задерживать оплату, сумма начисляемой пени будет увеличиваться.

В данном случае появляется возможность дисциплинировать лица, которые нарушают сроки осуществления оплаты за коммунальные платежи.

К третьей мере можно отнести ограничение и приостановление предоставления ком-

мунальных услуг. На основании ст.117 Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 27.08.2012) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» исполнитель вправе ограничить или приостановить предоставление коммунальной услуги, предварительно уведомив об этом потребителя, в случае неполной оплаты потребителем коммунальной услуги – через 30 дней после письменного предупреждения (уведомления) [2]. Если должник не предпринимает каких-либо действий к погашению своего долга, то управляющая компания передает данные о должнике исполнителю, и тот применяет такие меры, как ограничение либо приостановление предоставления коммунальных услуг до тех пор, пока не будет решен вопрос с долгом.

Главной составляющей в системе оплаты за коммунальные платежи является контроль. Данный способ позволит более полно и четко представлять размер платежей, вносимых за оплату жилых помещений и коммунальных услуг.

Необходимо установить дисциплину среди граждан, которые задерживают оплату за коммунальные услуги. Они должны будут получать либо уведомления, либо наказание на последующий день просрочки [10].

На основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что увеличение эффективности взыскания задолженности с граждан за оплату коммунальных услуг является очень сложным и трудоемким процессом. Однако при четко организованной работе в данной сфере возможно сокращение количества граждан, которые будут легкомысленно относиться к данному процессу.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 года N 188-ФЗ (ред. от 29.07.2017) (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.08.2017) [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_51057/.
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 года N 354 (ред. от 09.09.2017) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов». [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_114247/.
3. Дровяников В.И., Чумак Е.А. Модельный аппарат оценки потенциала устойчивости социальной системы // Вестник Международного института рынка, 2016, №1. С 36-43.
4. Карлина А.А. Актуальные направления и инструменты регламентации муниципальных услуг // Вестник Университета (Государственный университет управления). 2009. № 30. С. 152-155.
5. Кузин Н.Я., Чевакина Н.И. Организация работы по взысканию долгов в ЖЭК// Современные проблемы науки и образования. 2014 №6, С. 434.
6. Сергеева С.Ю. Динамика социальной активности объединений граждан в современной России. Итоги экспертного опроса // Вестник Международного института рынка, 2016, №1. С.137-143.
7. Суставова Н.П. Дебиторская задолженность как негативный фактор деятельности управляющей жилищной компании // Молодой ученый. 2016 №9 С. 722-724.
8. Устинова А.В. ЖКХ. Права потребителей в сфере коммунального хозяйства. - М.: Проспект 2014. С.392.
9. Хайруллина В.Г. Системный подход к решению проблем в сфере ЖЭК // Вестник УГА-ЭС. Наука, образование, экономика. Сер. Экономика. 2014 №1 (7). С.42-45.
10. Фиголь В.Ю. Платежная дисциплина населения как ключевой фактор финансового состояния отрасли ЖКХ в кризисное время // Экономика современного общества: актуальные вопросы антикризисного управления: материалы Второй Международной научно-практической конференции. Саратов.2015 С.124-130.

WAYS TO INCREASE EFFICIENCY OF DEBT COLLECTION FROM CITIZENS IN THE SPHERE of HOUSING AND UTILITY SERVICES

© E.Y. Ivanova¹, N.A. Ustina²,

¹Housing-Maintenance Plant, Buguruslan, Russia, Samara State Economic University, Russia

²Samara University of Public Administration “International Market Institute”, Samara, Russia

The article is devoted to problems of debt collection in the sphere of housing and utility services, the main reasons related to the occurrence of arrears among the population, the problems associated with finding information about the defaulters and the development of effective measures for the collection of debt from the citizens.

Key words: accounts receivable, housing and utilities, non-utilities, billing.