Устина Н.А.¹, Иванова Е.Ю.²

Способы повышения эффективности взыскания задолженностей в сфере жилищно-коммунального хозяйства

¹Самарский государственный экономический университет
(Россия, Самара)

²Жилищно-Эксплуатационный Комбинат
(Россия, Бугуруслан)

doi: 10.18411/lj-31-10-2017-34

idsp: 000001:lj-31-10-2017-34

Аннотация

Статья посвящена проблемам взыскания дебиторской задолженности в сфере жилищно-коммунального хозяйства, основным причинам связанных с возникновением 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 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, низкой оценкой 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 работы по данному вопросу будет отражаться и на всем коммунальном хозяйстве, 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 не забывая при этом применения судебной и правоприменительной практики. Целью данной статьи является рассмотрение проблем, связанных с задолженностью граждан перед жилищно-коммунальным хозяйством, а также разработке мероприятий, которые позволят усовершенствовать организацию работы сотрудников, занимающихся вопросом 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 будет отражаться 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".

Методологическую основу составляет диалектический метод познания, который позволяет изучить предмет в развитии, а также во взаимосвязи всех его отдельных проявлений, а также во взаимодействии со смежными явлениями. В его рамках полученные результаты были достигнуты с применением ряда общенаучных и частных 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 результате, если граждане не производят оплаты за потребляемыми ими ресурсами, в прописанный в договоре, либо установленный законом срок.

Выделяют несколько видов задолженностей граждан:

- текущая – долг возникающей перед предприятием за текущий месяц;
- просроченная – вид долга, который возникает в период времени от одного месяца до тех;
- 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 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:

- нанимателя жилого помещения по договору социального найма с момента заключения такого договора;
- нанимателя жилого помещения по договору найма жилого помещения жилищного фонда социального использования с момента заключения данного договора;
- арендатора жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда с момента заключения соответствующего договора аренды;
- нанимателя жилого помещения по договору найма жилого помещения государственного или муниципального жилищного фонда с момента заключения такого договора;
- члена жилищного кооператива с момента предоставления жилого помещения жилищным кооперативом;
- собственника помещения с момента возникновения права собственности на такое помещение;
- 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 ст. 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 соответствуют 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 задолженности, в течении нескольких дней сумма долга погашается.

Для более четкого представления о количестве граждан имеющих задолженности по оплате за коммунальные услуги, которые накопились в течении одного года, была составлена диаграмма (Рисунок 1). Источником данных для анализа задолженностей в сфере ЖКХ стали материалы по работе с должниками в ООО «Жилищно-Эксплуатационный Комбинат». Из нее видно, что большее количество граждан имеют долги за 4 календарных месяца. В ходе обработки данных по задолженности граждан за один год, было установлено, что наибольшие суммы долга имеются за 4 месяца (Рисунок 2).

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

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

Как было указано ранее, одной из причин возникновения задолженности граждан в сфере ЖЭК 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 предупреждать управляющую компанию об его отсутствии и сроках его нахождения в другом регионе.

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

Также 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. В связи с чем, это становится еще одной проблемой в установлении собственника и взыскания 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 направлены на повышение эффективности работы по взысканию задолженности с неплательщиков.

К первой мере хотелось бы отнести систему напоминания для лиц, чья задолженность составляет не более 3 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 начислении пени за просроченные платежи. Согласно ч.14 ст.115 Жилищного Кодекса Российской Федерации граждане, которые не оплачивают коммунальные платежи, согласно предписанным срокам, тем самым нарушая их, а также, 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, возможна дисциплинированность лиц, которые нарушают сроки осуществления оплаты за коммунальные платежи.

К третьей мере можно отнести ограничение и приостановление предоставления коммунальных 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 оплате за коммунальные платежи – это 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, которые 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.

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. С137-143.
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.