

Старцев Д. В.  
D. V. Startsev

### СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ СНИЖЕНИЯ НЕПЛАТЕЖЕЙ СО СТОРОНЫ НАСЕЛЕНИЯ ЗА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

### STATE-OF-THE-ART METHODS FOR REDUCING THE ARREARS IN PAYMENTS FOR HOUSING AND PUBLIC UTILITY SERVICES

**Старцев Дмитрий Владимирович** – аспирант кафедры «Маркетинг и коммерция» Комсомольского-на-Амуре государственного технического университета (Россия, г. Комсомольск-на-Амуре). 681000, г. Комсомольск-на-Амуре, пр. Первостроителей, д. 21, кв. 218; 8(914)2088913. E-mail: star2080@bk.ru  
**Mr. Dmitry V. Startsev** – PhD Candidate, Department of Marketing and Commerce, Komsomolsk-on-Amur State Technical University (Russia, Komsomolsk-on-Amur). 681000, Komsomolsk-on-Amur, 21, Pervostroiteley Av., apt. 218; tel.: +7(914)2088913. E-mail: star2080@bk.ru

**Аннотация.** В статье исследована структура должников перед предприятиями жилищно-коммунального хозяйства, причины возникновения задолженности, а также сформулированы подходы к снижению объема неплатежей.

**Summary.** In this paper I study the composition (in %) of the share of population being in arrears and owing overdue payments to housing and public utility companies, identify the causes of the arrearage, and formulate an approach to the task of reducing the total volume of such unsettled bills.

**Ключевые слова:** задолженность, платежная дисциплина, потребитель, поставщик, посредник.

**Key words:** arrears, payment discipline, customer, supplier, agent.

УДК 332.872.34

Проблема неплатежей за жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ) всегда была болезненной для данной отрасли и в настоящее время остается острой. В современных условиях данное обстоятельство усугубляется наличием экономического кризиса, недостатка доступных кредитных ресурсов, повышения тарифов для населения при снижении реальных доходов. По данным министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ по итогам 1 полугодия 2015 года задолженность за ЖКУ в среднем по РФ снизилась на 7,5 % но вместе с тем задолженность только населения по данным Росстата составляет 504,35 млрд руб. Неполучение данной суммы предприятиями жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) напрямую отражается на стабильности, безопасности и эффективности работы комплекса в целом. На протяжении первого полугодия 2015 года данной проблеме было посвящено большое количество форумов, круглых столов, обсуждений на различных уровнях с целью поиска эффективных путей решения.

В статье автором исследована структура должников, причины возникновения задолженности, а также сформулированы подходы к снижению объема неплатежей.

Сегодня жилищный фонд представляет собой сложные инженерные объекты, наполненные различным видами оборудования и потребляющие различные ресурсы, генерируемые предприятиями ЖКХ. Для эффективной и стабильной работы комплекса необходимы не только высокопрофессиональные управленцы, современные технологии и оборудование, но также наличие платежной дисциплины со стороны потребителей ЖКУ.

По данным Федеральной службы государственной статистики РФ (Росстат) задолженность населения по оплате за ЖКУ по итогам первого полугодия 2015 г. сократилась на 3,7 % и составила 504,35 млрд руб. В отдельных отраслях ЖКХ: общий объем задолженности в теплоснабжении по сравнению с 1 кварталом 2015 года (431 млрд руб.) снизился на 14,2 %. Сократилась за этот период и задолженность по снабжению сетевым газом на 15,8 %. На 6,6 % снизился объем задолженности за электроснабжение – 147,3 млрд руб. Объем задолженности в водоснабжении и водоотведении в целом составляет 120,5 млрд руб. Фактический уровень платежей населения в период за январь - июнь этого года по данным Росстата составил 93,4 % (в 1 квартале 2015 года – 87,1 %).

По данным Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Хабаровскому краю (Хабаровскстат) уровень возмещения населением затрат за предоставление ЖКУ за январь-июнь 2015 г. составил 82,7 %, то есть 17,3 % фактически недополученная оплата за ЖКУ. При этом сумма убытка ресурсоснабжающих организаций (РСО) за аналогичный период составила 4136,8 млн руб.

По экспертным оценкам структура неплательщиков из числа населения складывается следующим образом:

1. 60 % населения являются добросовестными потребителями, своевременно оплачивающими счета за потребленные ЖКУ, из них 22 % составляют пенсионеры и иные льготные категории граждан;

2. 17 % населения – потребители, как правило, имеющие накопленную задолженность за 1-2 месяца. В данную категорию входят платежеспособные потребители, демонстрирующие отсутствие платежной дисциплины и сознательно кредитующиеся за счет РСО;

3. 11 % населения – потребители, как правило, имеющие накопленную задолженность за 3 месяца. В данную категорию также входят платежеспособные потребители, демонстрирующие отсутствие платежной дисциплины и сознательно кредитующиеся за счет РСО, из них пенсионеры и иные льготные категории граждан составляют лишь 0,2 %;

4. 7 % населения – злостные неплательщики, срок задолженности за потребленные ЖКУ которых составляет от 3 до 12 месяцев. В большинстве своем граждане, входящие в эту группу платежеспособны, но предпочитают кредитоваться за счет РСО, из них пенсионеры и иные льготные категории граждан составляют лишь 0,3 %;

5. 2,5 % населения – потребители, находящиеся в трудной жизненной ситуации, временно не имеющие возможность производить платежи в установленный срок, при этом 2 % из них составляют пенсионеры и иные льготные категории граждан.

6. 2,5 % граждане, имеющие долги свыше года, это категория неплательщиков, за счет которой образуется безнадежная дебиторская задолженность, т.е. те, кто никогда не платит.

Рассмотрим причины возникновения просроченной задолженности.

1. Низкий уровень платежной дисциплины всех потребителей услуг ЖКХ. К сожалению, большое количество потребителей воспринимают услуги ЖКХ как само собой разумеющееся и зачастую оплату данных услуг в списке своих расходов ставят на последнее место. Помимо этого большая часть договоров с РСО заключается с управляющими компаниями (УК) и товариществами собственников жилья (ТСЖ), в этом случае конечный потребитель не несет ответственности перед РСО за просроченные платежи.

2. Архаичная система предоставления государственной поддержки малообеспеченным и льготным категориям граждан. Данной категории потребителей требуется как минимум 2 раза в год подтверждать свое право на получение льготных выплат, тратить значительное время в очередях и на сбор требуемых документов.

3. Наличие недобросовестных посредников между потребителями услуг ЖКХ и поставщиками данных услуг. Довольно часто возникают случаи злоупотреблений со стороны УК и ТСЖ, когда собранные с населения денежные средства поступают с задержкой или не доходят вообще до предприятий ЖКХ. Примером может послужить УК «Славянка» в Хабаровском крае, задолженность которой перед предприятиями ЖКХ составляет более 300 млн руб.

4. Неэффективное управление текущей и просроченной дебиторской задолженностью поставщиками услуг ЖКХ. РСО зачастую единственным способом получения оплаты за поставленные ресурсы и произведенные услуги видят судебное разбирательство. Но как показала практика, удается взыскать не более 25 % в досудебном порядке, оставшаяся задолженность находится в исполнительном производстве либо списана как безвозвратная задолженность с истекшим сроком давности или по причине невозможности наложения взыскания на имущество должника. При этом РСО приходится отвлекать значительные трудовые и финансовые ресурсы на претензионно-исковую работу.

5. Несовершенная система учета потребленных ресурсов. Неоснащенность подавляющего большинства многоквартирных домов (МКД) современными приборами учета. Как следствие, повышенное расчетное потребление коммунальных ресурсов и высокие финансовые затраты на оплату данных ресурсов.

6. Несовершенная система информирования потребителей. Зачастую потребитель не понимает, за что он платит, куда направляются уже оплаченные денежные средства.

7. Практическая неразвитость удобных, современных, мобильных, оперативных способов оплаты коммунальных услуг (оплата посредством сети INTERNET, системы личных кабинетов потребителей услуг, наличие в широком доступе автоматов дистанционной оплаты).

8. Отсутствие для УК и ТСЖ экономических стимулов для организации эффективной системы сбора и контроля платежей за коммунальные услуги с потребителей, поскольку для данных организаций устанавливается цена на содержание и ремонт общего имущества, которая не предусматривает компенсации расходов по организации сбора платежей. Также нежелание управляющих организаций активно заниматься контролем своевременности расчетов жильцов, поскольку такая активность может привести к расторжению договора управления.

Вышеперечисленные причины неплатежей ЖКУ обуславливают необходимость использования дифференцированного подхода в работе с должниками. В современных условиях все подходы к работе с просроченной задолженностью можно разделить на правовые, экономические, социальные, информационные и организационные.

1. Правовой (юридический) подход. Использование норм законодательства в борьбе с неплатежами. Взыскание задолженности в судебном порядке, ужесточение ответственности собственников жилья. Выселение злостных неплательщиков в неблагоустроенное жилье согласно санитарным нормам.

2. Экономический подход. Использование экономических стимулов к побуждению своевременной оплаты услуг ЖКХ. Штрафные санкции в отношении должников. Поощрение своевременной оплаты путем предоставления скидок.

3. Социальный подход. Формирование современной и адекватной системы мер поддержки льготных категорий граждан, граждан с низким доходом. Внедрение механизма снижения платежей путем предоставления субсидий на установку индивидуальных приборов учета потребления. Оказание поддержки в подборе меньшей площади проживания с сохранением санитарных норм. Адресный патронаж неблагополучных семей, семей с низкими доходами и льготников с целью предупреждения возникновения просроченной задолженности.

4. Информационный подход предполагает активное использование маркетинговых мероприятий, целью которых является формирование положительного образа «правильного жильца», т.е. человека своевременно оплачивающего потребление ЖКУ. Всестороннее порицание фактов задержки оплаты ЖКУ. Также стоит отметить необходимость консультативной помощи для граждан, находящихся в тяжелом финансовом положении, у которых сформировалась просрочка в платежах за потребленные ЖКУ с целью ее снижения или ликвидации. Активное включение в работу с должниками УК и ТСЖ.

5. Организационный подход нацелен на снижение размера платы за ЖКУ, а также создание благоприятных условий для внесения населением платы. Т.е. система мероприятий по повышению ресурсосбережения в МКД, формирование паспортов ресурсосбережения МКД. Еще одним важным аспектом является переход на прямые договора населения с РСО с одновременной организацией прямых платежей, исключая посредников в виде УК и ТСЖ. Организация доступных, удобных и оперативных способов оплаты ЖКУ.

В современных условиях, при наличии экономического кризиса, санкций со стороны других государств, спада производства и снижения реальных доходов населения, проблема задолженности населения перед РСО играет важную роль. Но, к сожалению, РСО активно используют преимущественно правовые методы снижения задолженности. В действительности РСО удается вернуть порядка 25 % от общей задолженности, при этом компании несут издержки на организацию претензионно-исковой работы. По мнению автора, только при условии активного включения в работу с должниками всех участников рынка ЖКУ, а также органов социальной поддержки, при использовании комплексных мер по профилактике возникновения и снижения уже существующей задолженности позволит в значительной степени повысить собираемость платежей.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Ольве, Н. Г. Оценка эффективности деятельности компании. Практическое руководство по использованию сбалансированной системы показателей / Н. Г. Ольве, Ж. Рой, М. Веттер. – М.: ИД Вильямс, 2004. – 304 с.