

№3  
(63)  
2023

ОБЩЕРОССИЙСКИЙ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ В2В-ЖУРНАЛ

# ЭКОНОМИЧЕСКАЯ Стратегия



Стр. 34–53

СПЕЦПРОЕКТ

ГАЗПРОМ | РОСНЕФТЬ | ТРАНСНЕФТЬ-2023

Дмитрий Олегович СУХАНОВ,  
генеральный директор ООО ТКБ «ГЕНЕЗИС»

# Проблематика взыскания долгов ЖКХ в 2023 году

## КАК ПРАВИЛЬНО ВЫБРАТЬ ОРГАНИЗАЦИЮ ДЛЯ РАБОТЫ С ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ?

На современном этапе развития экономической и политической жизни нашей страны, когда огромное количество организаций и предпринимателей в условиях внешнего санкционного давления вынуждены в максимально короткие сроки перестраивать свои бизнес-процессы, приспосабливаться к ценовым изменениям, искать новые рынки сбыта и новых поставщиков, мы в очередной раз мы возвращаемся к вопросам взыскания дебиторской задолженности. Становится ясно, что это не просто графа в бухгалтерской отчетности, а очень важный актив в деятельности предприятий, который при правильной организации работы может превратиться в источник получения финансовых ресурсов и сыграет важную роль в жизни компании.

### НУЖНА ПОДГОТОВКА И СПЕЦИАЛЬНЫЕ НАВЫКИ

Взыскание долгов с физических лиц за жилищно-коммунальные услуги (ЖКУ), безусловно, требует особого внимания. В первую очередь речь идет о специфике потребителей, имеющих подобную задолженность. Должники, которые не платят за коммуналку, в 98% случаев имеют и другие обязательства — кредиты, микрозаймы, долги другим физическим лицам. Как работать с такой категорией граждан? С чего начать и на что обратить внимание?

Среди руководителей организаций сферы ЖКХ бытует мнение, что работа над взысканием долгов за ЖКУ не нуждается в особом подходе или подготовке: достаточно иметь нескольких специалистов в данном направлении, и процесс взыскания будет идти сам собой. К сожалению, это серьезное заблуждение. В повседневной деятельности мы часто взаимодействуем с компаниями, имеющими в штате целые юридические службы, которые не в состоянии качественно и своевременно обрабатывать весь объем дебиторской задолженности.

Подводя итог, мы говорим о том, что взыскание долгов ЖКХ требует определенного уровня подготовки и наличия навыков, которыми, к сожалению, не всегда обладают сотрудники юридического отдела, занимающиеся судебной работой, пытающиеся при помощи подручных средств вести учет и одновременно контролировать взыскание задолженности Федеральной службой судебных приставов.

### СЕГМЕНТАЦИЯ МЕТОДОВ И СПОСОБОВ ВЗЫСКАНИЯ

Какие причины чаще всего называют сотрудники компаний ЖКХ в качестве оправдания неспособности взыскать деньги с должника?

1. Приставы плохо работают. Если вам приходилось сталкиваться в работе со службой судебных приставов, то комментарии излишни. Проще говоря, приставы зачастую просто ждут момента, чтобы вынести постановление

о невозможности взыскания, не применяя весь комплекс мер принудительного исполнения. В особенной степени это касается выплаты задолженности по коммунальным платежам.

2. Небольшая сумма долга или принцип несопоставимости. Эти два аспекта не позволяют при наличии у должника автомобиля изъять его в счет погашения долга. Этот же аспект судебный пристав учитывает, когда, стремясь улучшить статистические показатели, подбирает основание для вынесения постановления о невозможности взыскания по статье 46 Федерального закона №229-ФЗ от 2 октября 2007 года «Об исполнительном производстве».
3. Большие объемы. В работе у юриста зачастую находятся тысячи должников. Соответственно, контролировать и обрабатывать такое количество дел, ничего не упустив, просто невозможно. Ситуацию усложняет отсутствие специализированного программного обеспечения и практических навыков взыскания. При этом само взыскание у таких сотрудников далеко не единственная обязанность.
3. Сводное исполнительное производство. Должники, которые не платят за коммунальные услуги, как уже говорилось, чаще всего имеют и другие неисполненные обязательства (долги банкам, микрофинансовым организациям, неуплаченные налоги).

Что же делать? Прежде всего стоит начать с анализа дебиторской задолженности, а именно определить:

- Каков ее общий объем?
- Сколько заявлений ежемесячно направляется в суд?
- Сколько из общего объема просужено?
- Сколько направлено исполнительных документов приставам?
- Сколько из них окончено с актом о невозможности взыскания?
- Сколько исполнительных документов не вернулось?

Ситуация, с которой мы чаще всего встречаемся в начале нашей работы, такова, что объем обращений организации в суд ничтожно мал по сравнению с общим объемом дебиторской задолженности.

Шаг 1. Нужно готовить и направлять в суд как можно больше заявлений (желательно при каждом случае просрочки свыше трех месяцев)!

Шаг 2. Определение объема уже просуженной задолженности и фактического местонахождения исполнительных документов дает возможность реально оценить обстановку и спрогнозировать дальнейшее развитие ситуации.

Пример: анализируя объемы просуженной дебиторской задолженности, зачастую мы видим такие цифры:

- 28% исполнительных документов находятся на исполнении в службе судебных приставов;
- у еще 54% окончено производство судебным приставом-исполнителем по основаниям, указанным в статье 46 ФЗ №229, но оригиналы документов организации-взыскателю по тем или иным причинам не возвращены;
- оставшиеся 18% находятся в управляющей компании. Данные документы скапливались в юридическом отделе и ждали своего срока для отправки в управление ФССП (у части из них истек срок предъявления к исполнению).

Сделав первые два шага, организация может начинать работу с дебиторской задолженностью.

Проанализировав ситуацию, мы видим проблемные моменты, распределяем приоритеты, определяем методы взыскания и, исходя из вышеуказанных данных, планируем следующие дальнейшие действия:

- 1) увеличение количества поданных в суд заявлений о выдаче судебного приказа (СП);
- 2) подача исков по отмененным СП;
- 3) передача отмененных СП с истекшим сроком давности обратно в досудебное взыскание (обзвон);
- 4) определение источника взыскания (ФССП или кредитные организации);
- 5) получение дубликатов утраченных исполнительных документов;
- 6) полное сопровождение исполнительного производства в ФССП;
- 7) контроль перечисления денежных средств (депозит ФССП);
- 8) контроль возврата оригиналов исполнительных документов из ФССП.

Сегментация методов и способов взыскания дает возможность максимально эффективно осуществлять возврат задолженности и прогнозировать поступление денежных средств.

## ПОДВЕДЕМ ИТОГИ, ИЛИ ВСЕ ТОЛЬКО НАЧИНАЕТСЯ

Взыскание задолженности за жилищно-коммунальные услуги с физических лиц включает в себя множество нюансов, которые отличают этот вид обязательств от остальных. Соответственно, отметим еще раз, к работе с данным типом дебиторской задолженности должны привлекаться компетентные специалисты и организации, обладающие соответствующим опытом и показывающие реальные результаты в виде возврата денежных средств. Большинство организаций коммунального сектора переоценивают реальные возможности службы судебных приставов, считая, что с получением в суде решения и его предъявлением в ФССП все заканчивается.

На самом деле все только начинается!

Как правильно выбрать организацию для работы с задолженностью? Это всегда становится сложным вопросом

для компании, тем более когда речь идет о взыскании долгов физических лиц. Нужна гарантия безопасности клиентов, сохранения репутации и отсутствия возможных проблем с органами власти.

Исходя из вышесказанного, нужно выбирать организацию, которая имеет достаточный опыт работы с аналогичными долгами и безупречную репутацию, а ее профессионализм и корректность действий доказаны временем. При передаче документов подобной компании вас должны заботить только два вопроса: уровень взыскания и темпы возврата денег.

Сегодня в России имеется множество компаний, оказывающих услуги по возврату задолженности, кроме того, регулярно появляются новые участники рынка. Одни специализируются на работе на определенных стадиях взыскания (это, например, колл-центры), другие делают уклон на досудебную работу, третьи готовы оказывать услуги в рамках исполнительного производства. Все больше организаций пытается удовлетворить требования клиентов путем предоставления услуги комплексного взыскания.

Мы в свою очередь советуем при выборе организации для работы с вашей дебиторской задолженностью обратить внимание на следующие критерии:

1. Опыт деятельности. Если организация открылась недавно, у нее может быть недостаточно опыта, квалифицированного персонала, необходимого программного обеспечения. Возможно, вы вообще будете ее первым клиентом. Как результат, может возникнуть ряд проблем в работе или у новичка банально не хватит ресурсов обеспечить выполнение условий договора, но об этом вы узнаете только в конце вашего сотрудничества.
2. Квалификация и наличие лицензии (свидетельства) на одушевление деятельности по возврату просроченной задолженности. На основании статьи 12 Федерального закона от 3 июля 2016 года №230-ФЗ «юридическое лицо приобретает права и обязанности, предусмотренные... для лица, осуществляющего деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенного в государственный реестр, со дня внесения сведений о нем в государственный реестр». Выдача организации указанного документа говорит не только о соблюдении закона данной компанией при осуществлении взыскания, но и о строгом контроле надзорных органов за ее работой.
3. Внешний контроль. Высоким уровнем надежности обладают компании, состоящие в профессиональных сообществах (саморегулируемых организациях, ассоциациях профессиональных участников рынка и т. п.). Это происходит потому, что добавляется еще один уровень контроля качества работы помимо государственного контроля. Перед вступлением в СРО или отраслевую ассоциацию компанию проверяют на соответствие определенным требованиям по множеству пунктов — от репутации и отсутствия нарушений законодательства до значимости на рынке и достижения необходимого уровня опыта.
4. Специализация и возможности работы на разных стадиях взыскания. В первую очередь стоит выбирать организацию, которая специализируется на работе в вашем секторе деятельности или хотя бы имеет соответствующий опыт, достигла определенных результатов, способна справиться с вашим объемом задач в поставленные сроки.