

## РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЙ СОВРЕМЕННЫХ СПОСОБОВ ВЗИМАНИЯ ДОЛГОВ В СФЕРЕ ЖКХ НА ТЕРРИТОРИИ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

*Т. О. Ермилова*

*Астраханский инженерно-строительный институт,  
г. Астрахань (Россия)*

Образование задолженности по невыполненным платежным обязательствам является одной из самых значимых в обществе. Просроченная задолженность снижает размер оборотного капитала, что в свою очередь отрицательно влияет на оборотоспособность предприятия. Недостаток оборотных средств приводит к просрочке при погашении кредитов, при выплате заработной платы, при закупке материалов и услуг для осуществления производственной деятельности, при своевременной оплате налогов и сборов. Просрочки в свою очередь ведут к предъявлению штрафных санкций. Поэтому *своевременное взыскание задолженности является важным и ответственным моментом в деятельности любого предприятия.*

**Цель работы** заключается в выявлении наиболее эффективного способа погашения задолженностей по коммунальным платежам собственником многоквартирных домов на территории Астраханской области.

**Научная новизна** – конкретизация теоретических научных предпосылок методов взимания долгов с собственников жилья в сфере ЖКХ результатами социологического опроса.

Появление долгов в сфере ЖКХ связано с возникновением у плательщиков каких либо причин. Согласно статистическим данным, в Российской Федерации наблюдается около 30 % должников коммунальных услуг. Поэтому, при дельнейшей работе с такими клиентами необходимо знать типы должников [1]:

1) добросовестные (жертвы обстоятельств, сотрудничают с коллектором, выполняют обещания) – 15 %, из них людей в возрасте 25–40 лет – 12 %, в возрасте 40–60 лет – 3 %;

2) непорядочные (люди с «мягкой» моралью, склонны к авантюризму, предельно «забывчивые», регулярно проверяют коллектора на настойчивость, дают и не выполняют обещания, но боятся судебных разбирательств) – 10 %, из них людей в возрасте 25–40 лет – 4 %, в возрасте 40–60 лет – 6 %;

3) мошенники (ведут себя прилично очень короткое время, потом избегают контакта и скрываются, не имеют собственности, не боятся судебных разбирательств) – 5 % в возрасте 25–50 лет.

Урегулирование такого конфликта может быть осуществлено как на досудебной, так и на судебной стадии взимания долгов. Досудебная стадия урегулирования конфликта предполагает:

- специальные сообщения в СМИ и распространение листовок;
- участие специалистов по взысканию задолженности в общих собраниях жильцов;
- иные мероприятия (слухообразующие опросы и т. д.).

Но такие методы действуют лишь на добросовестных неплательщиков.

Более серьезный оборот механизм по взиманию долгов приобретает при привлечении специализированных организаций. Такие организации используют три основных методики.

- **Soft-collection** – это совокупность мер направленных на скорейшее погашение задолженности, но не подразумевающая личных встреч коллектора с должником, все общение осуществляется по телефону, через sms, e-mail, почту и т. д. Это первая стадия взыскания задолженности, предполагается, что должник либо забыл о долге, либо не выполняет свои обязательства по уплате долга.

- **Hard Collection** – вторая стадия работы с должником, на этом этапе коллектор встречается с должником лично. На этой стадии на должника оказывают больше психологического давления. Возможно взаимодействие с родственниками, коллегами или однокурсниками, что, как показывает практика, оказывает довольно сильное влияние на желание должника выплатить долг.

- **Legal Collection** – это, как правило, третья и завершительная стадия работы коллекторского агентства с взысканием задолженности. Данная стадия включает в себя совокупность действий коллекторов по принудительному взысканию задолженности посредством обращения к государ-

ственной защите нарушенных прав. На этом этапе обращаются в суды с исковыми.

**Социологический опрос** был произведен в виде анкет собственников квартир по следующим адресам:

- 1) ул. Космонавтов, 4;
- 2) ул. Космонавтов, 6;
- 3) ул. Космонавтов, 6 к.1;
- 4) ул. Космонавтов, 8;
- 5) ул. Космонавтов, 8 к.1;
- 6) ул. Космонавтов, 10;
- 7) ул. Космонавтов, 12;
- 8) ул. Космонавтов, 12, к. 1.

В процессе опроса было получено 624 ответа из 800, что составляет 78 %.



Рис. 1. Фотоотчет о проведении опроса

Анкета состояла из четырех основных вопросов:

1. Кого вы считаете заядлым неплательщиком (только 1 ответ):

- задолжников за 1 месяц – 0 отв.;
- задолжников более 6 месяцев – 136 отв.;
- задолжников более 3 лет – 488 отв.

2. Представьте, что Вы являетесь заядлым неплательщиком потребляемых услуг УК. Какой метод возврата долга заставит Вас выплатить задолженность:

- сообщения в СМИ – 184 отв.;
- распространение листовок – 160 отв.;
- собрания жильцов – 72 отв.;
- предъявление судебных претензий – 664 отв.;
- иные мероприятия (слухообразующие опросы и т. д. – 88 отв.

3. Какая информация должна содержаться в листовках (только 1 ответ):

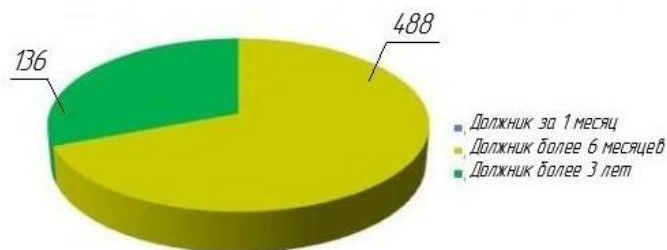
- законные угрозы – 432 отв.;
- советы по решению проблем с растущей задолженностью – 192 отв.

4. Где Вам проще всего решить вопрос с погашением долга:

- в суде – 0 отв.;
- в управляющей компании – 624 отв.;
- не решать вообще – 0 отв.

Обработка анкетных данных принесла следующие результаты:

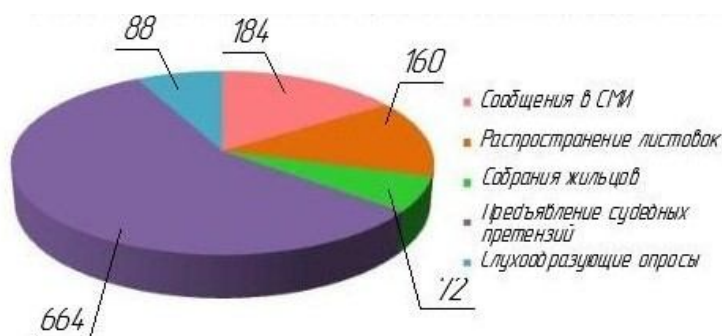
- на вопрос «Кого вы считаете заядлым неплательщиком» собственники квартир ответили следующим образом:



№ п.п.	Вариант ответа	Количество ответов
1	Должники за 1 месяц	0
2	Должники за 1 месяц	136
3	Должники за 1 месяц	488
<b>Итого ответов</b>		<b>624</b>

Рис. 2. Обработка анкетных данных

- на вопрос «Какой метод возврата долга заставит Вас выплатить задолженность» ответили следующим образом:



№ п.п.	Вариант ответа	Количество ответов
1	Сообщения в СМИ	184
2	Распространение листовок	160
3	Собрания жильцов	72
4	Предъявление судебных претензий	664
5	Слухообразующие опросы	88
<b>Итого ответов</b>		<b>1168</b>

Рис. 3. Обработка анкетных данных

• ответ на вопрос «Какая информация должна содержаться в листовках» предполагает:

№ п.п.	Вариант ответа	Количество ответов
1	Юридические действия	432
2	Советы по решению проблем с растущим долгом	192
<b>Итого ответов</b>		<b>624</b>



Рис. 4. Обработка анкетных данных

• ответ на вопрос «Где Вам проще всего решить вопрос с погашением долга» получил следующие результаты:

№ п.п.	Вариант ответа	Количество ответов
1	В суде	0
2	В управляющей компании (УК)	624
3	Не решать вообще	0
<b>Итого ответов</b>		<b>624</b>

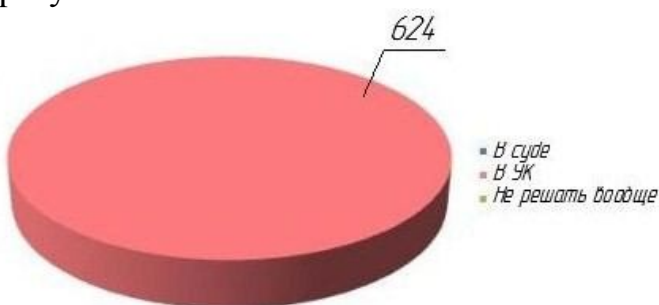


Рис. 5. Обработка анкетных данных

Согласно результатам, полученным из опросных данных, можно сделать вывод, что, несмотря на большие задолженности в сфере ЖКУ, многие из должников предпочитают погашать долг на досудебной стадии взимания долгов. При этом эффективным механизмом, побуждающим выплачивать долги, являются вывешивание объявлений с перечнем неплательщиков и сообщение фамилий все тех же неплательщиков в СМИ.

#### Список литературы

1. Купчикова, Н. В. Современные методы возврата долгов в сфере ЖКХ / Н. В. Купчикова // Потенциал интеллектуально одаренной молодежи – развитию науки и образования : сб. науч. тр. II Междунар. науч. форума молодых ученых (20–24 мая 2013 г., г. Астрахань). – С. 165–167.