

БЕСПЛАТНЫХ УСЛУГ НЕ БЫВАЕТ

То, что за газ, тепло, воду, электроэнергию, обслуживание жилья нужно платить, понимают все. Но не каждый платит. Точнее, так: подавляющее большинство платит, а явное меньшинство – нет. По данным наших экспертов, в конечном итоге собрать не удается менее пяти процентов от начисленных по квитанциям сумм.

Мелочь? Как сказать. Во-первых, за этой «мелочью» стоят десятки миллионов рублей. К примеру, только компании «Газпром межрегионгаз Омск» абоненты задолжали в прошлом году 66 миллионов рублей. 12 миллионов недополучил Горгаз, 8 миллионов – УК «Левобережье» и т.д. А во-вторых, поставщики ресурсов и услуг «отпускают» их не один раз в конце года, а обеспечивают функционирование жилищно-коммунального хозяйства в ежедневном режиме, и деньги им нужны не «в конечном итоге», а каждый месяц. Бесплатно работать по полгода еще никто не научился.

Рассмотрим в качестве иллюстрации финансовую сторону жизнедеятельности управляющей компании. Почти все они формируют свой бюджет на основе нормативов, предложенных мэрией, в которых поэтапно определены затраты на содержание и ремонт жилья. Если собственники своевременно заплатили 100 % начисленных сумм, вопросов нет – УК может и должна в полном объеме исполнить свои договорные обязательства.

А если денег поступило меньше? В этом случае алгоритм действий руководителя

ТЕМА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ ДОЛГОВ, КОТОРУЮ МЫ ВЫНЕСЛИ СЕГОДНЯ НА ОЧЕРЕДНОЕ ЗАСЕДАНИЕ ПРЕСС-КЛУБА «УПРАВДОМ», ОДИНАКОВО БОЛЬШАЯ КАК ДЛЯ ТЕХ, КТО УСЛУГИ ОКАЗЫВАЕТ, ТАК И ДЛЯ ТЕХ, КТО ИХ ПОЛУЧАЕТ. Почему образуются долги? На что они влияют? Какие механизмы используют компании для решения данной проблемы? В качестве экспертов, которые помогли нам ответить на эти и другие вопросы, выступили: Оксана Севастюк, генеральный директор УК «ЦентрЖилСервис», Олеся Воропаева, генеральный директор УК «Левобережье», Сергей Свириденко, старший инспектор по работе со службой судебных приставов ОАО «Омскгоргаз» и Константин Шваб, заместитель начальника отдела по работе с социально-значимой категорией потребителей ЗАО «Газпром межрегионгаз Омск».



любой управляющей компании выглядит следующим образом. Сначала производится расчет с поставщиками (вывоз мусора, обслуживание лифтов и др.).

Затем выплачивается зарплата персоналу – слесарям, электрикам, дворникам, мастерам и т.д.

Естественно, сразу же необходимо рассчитаться с государством, иначе придется иметь дело с налоговой инспекцией. И уже остав-

шие средства направляются на текущий ремонт домов. В нормативной структуре затрат их доля составляет 10 %.

Другими словами, если дом собрал 90 % от начисленных сумм, ремонт откладывается, а если он уже начался, приостанавливается. Ведь в распоряжении УК нет иных средств, кроме тех, что они получают от жильцов. Если уровень платежей ниже 90 %, у компании начинаются проблемы с выплатой зарплаты, налогов, копятся долги перед поставщиками, и через некоторое время наступает крах. Со всеми вытекающими последствиями – не только для самих управленцев, но и для собственников жилья.

Аналогичным образом обстоят дела и у ресурсоснабжающих организаций. Те же Горгаз, «Газпром межрегионгаз Омск», «Энергосбыт» покупают ресурсы у производителей и продают их населению. Понятно, что если будут накапливаться долги, эти компании очень быстро вылетят в трубу.

Естественно, такой поворот событий никого не устраивает, а потому все жилищно-коммунальные предприятия вынуждены создавать структуры, занимающиеся взысканием долгов с населения. Да, работа не самая приятная, но от нее не уйдешь.

Какие факторы влияют на собираемость платежей? Конечно же, сказывается общий уровень жизни населения – в семейном бюджете многих омичей расходы на ЖКХ занимают весьма существенную часть. (Продолжение на 6-й полосе)

Олеся Воропаева, генеральный директор ОАО «Левобережье»:

«ДОЛЖНИКИ НАРУШАЮТ ПРАВА СВОИХ ДОБРОСОВЕСТНЫХ СОСЕДЕЙ»

ВОПРОС ПЛАТЕЖНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, КОНЕЧНО ЖЕ, является крайне важным для любой управляющей компании.

Если жители плохо платят, УК попросту не в состоянии оказывать качественные услуги. Что касается «Левобережья», то по итогам прошлого года уровень сбора платежей у нас составил 97 %. Годом ранее цифра была такой же. Показатель, безусловно, высокий, и на его фоне недостающие три процента могут представлять собой ничтожно малую, ни на что не влияющую величину. Но давайте оценим их в денежном выражении. Для нашей компании, которая обслуживает 460 домов, эти три процента означают ежегодное увеличение долгов населения на семь-восемь миллионов рублей. А в целом их накопилось за пять с лишним лет более 50 миллионов рублей. Считай, на целую годовую программу текущего ремонта всего нашего жилого фонда! Именно на такую сумму компания не смогла произвести объем очень нужных работ, потому что в ее распоряжении нет иных средств, кроме тех, что заплатили жильцы.

Давайте рассмотрим еще одну цифру. В структуре тарифа, разработанного мэрией, на который ориентируются большинство УК, удельный вес затрат на текущий ремонт составляет 10 %. Трехпроцентная задолженность – это почти треть от предусмотренных расходов. А если долгов больше? Скажем, пять-шесть процентов, что не редкость?

Приведу реальный пример из нашей практики. На одном из эксплуатационных участков программа текущего ремонта, согласно тарифу, должна составить 9 миллионов рублей. Но там на домах накопилось долгов на 7 миллионов рублей. Откуда возьмутся деньги на ремонт? Встречаемся с людьми, разясняем ситуацию. Реагируют по-разному, но у многих такая позиция: вы обязаны заложить в программу все, что положено по тарифу, а долги – это проблема УК. Работайте с жильцами, подавайте в суды и т.д.

Да работаем мы с жильцами и в суды обращаемся. Только

они напрямую зависят от уровня платежей. Если денег нет и ясно, что их не будет, соответствующим образом формируется план текущего ремонта. Это, по крайней мере, честно. Я знаю, что намного хуже что-то пообещать людям, а потом не сделать.

И дело не только в репутации УК – проблема гораздо глубже. Подобные ситуации четко обозначают конфликт интересов. На одном полюсе – жители, которые добросовестно выполняют обязательства и хотят получать за свои деньги качественные услуги. На другом – те, которые считают, что этими обязательствами можно пренебрегать. Понятно, что первых несопоставимо больше, но они-то как раз и оказываются в числе проигравших, не получая в полном объеме оплаченные услуги.

Тем не менее решение об ужесточении политики в отношении должников далось нам очень непросто. Мы хорошо понимали, какой негатив принимаем на себя. Но в этой ситуации применение предусмотренных жилищным законодательством мер вполне оправдано. УК «Левобережье» заключила договоры о взаимодействии с ресурсоснабжающими организациями, дающие нам право работать с их дебиторской задолженностью. В том числе и ограничивать оказание коммунальных услуг. Тех, которые разрешено ограничивать законом. Наверное, мы единственная в городе управляющая компания, которая использует данный рычаг.

Разумеется, никто не приходит внезапно и не вырубает свет.

Процедура ограничения предполагает целый ряд прописанных в законе шагов. В свою очередь, ей предшествуют все прочие меры воздействия на должников. Сначала идет обзвон, призывы проявить сознательность, предлагается рассрочка платежа, потом рассылаются досудебные уведомления, на дверях подъездов вывешиваются номера квартир неплательщиков. Последняя мера, между прочим, оказывается весьма действенной. Когда, к примеру, нужно произвести запланированный ремонт подвала и вдруг выясняется, что денег на ремонт нет, и всем понятно, по чьей вине их нет, должники чувствуют себя очень неуютно. К тому же, соседи очень хорошо знают, кто как живет, их невозможно ввести на сей счет в заблуждение. Уполномоченные по домам теперь постоянно сами приходят к нам, интересуются суммами долгов, работают с неплательщиками.

И в целом мы видим, что в сознании собственников жилья произошел серьезный перелом: они поняли, что жесткая политика управляющих компаний в отношении должников прежде всего отвечает их интересам, защищает их права.

Соответственно, поменялась и структура неплательщиков.



Если раньше в числе должников сплошь и рядом оказывались вполне обеспеченные, но не очень аккуратные граждане, то сегодня уровень платежной дисциплины значительно возрос. Об этом даже можно судить по количеству уведомлений, которые разносят наши сотрудники. Если прежде они ходили с огромными пачками, то сейчас носят по пять-шесть квитанций на дом.

Кстати, жильцы, которые производят те самые три процента долгов, тоже не однородная группа. Как минимум половина из них – активные, хорошо зарабатывающие люди, они просто не хотят выстаивать огромные очереди на почте, чтобы отдать свои деньги. С приемом платежей в городе серьезная проблема, которой нужно заниматься. И лишь оставшаяся часть представлена действительно асоциальными гражданами, которые не платят никому и никогда. Это тоже проблема, но уже государственного уровня – управляющим компаниям ее не решить.

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА

в прошлом году «Левобережье» выиграло исков на 15 миллионов. То есть управляющая компания приняла все предусмотренные законом меры воздействия. Но ведь долги судебных приставам удалось взыскать далеко не полностью, и вины УК в этом нет. А деньги на текущий ремонт из воздуха не возьмутся. Кстати, его программу мы начинаем составлять загодя, смотрим на состояние дел в ноябре, ведем с людьми разъяснительную работу, ждем весь декабрь, потому что большинство жильцов стараются погасить долги к концу года, и только сейчас начинаем утверждать окончательные цифры. И



БЕСПЛАТНЫХ УСЛУГ

Долги в жилищно-коммунальной сфере всегда ложатся на плечи тех, кто платит по счетам полностью и в срок!

(Продолжение. Начало на 5-й полосе)

твенную долю. Но дело не только в этом. К примеру, пожилых людей к зажиточной категории граждан точно не отнесешь, но именно они, по оценке наших экспертов, являются самыми аккуратными плательщиками.

Слово «аккуратность», пожалуй, является ключевым в данном контексте. Потому что главной задачей подразделений, занимающихся взысканием дебиторской задолженности, является даже не выбивание конкретных долгов, а общее улучшение дисциплины платежей. Ведь многие омичи действительно не видят ничего

предосудительного в том, что рассчитываются за полученные услуги с задержкой в несколько месяцев. Именно с этой категорией граждан в первую очередь жилищно-коммунальные компании и работают.

Начинается работа с предупреждений, уведомлений, звонков, ну а затем уже наступают реальные неприятности. Причем сейчас они наступают гораздо быстрее, чем раньше. Дебиторская задолженность тщательно отслеживается, юридический механизм отлажен, и велики шансы на то, что уже через три-четыре месяца должник получит уведомление о судебном иске.

Их количество в судах в последнее время резко увеличилось. Только Горгаз, например, подал в прошлом году более 7,5 тысяч исков.

В большинстве случаев действует – должники рассчитываются за услуги, не дожидаясь решения суда. Что само по себе говорит о том, что долги образовались отнюдь не по причине полного безденежья. Ну, а если не действует, в дело вступают судебные приставы. Приятного, понятно, еще меньше.

Впрочем, к судебным приставам у наших экспертов много претензий: они попросту не справляются с возросшим потоком дел. В принципе, у должника есть даже шанс вообще не увидеть судебного исполнителя. Вопрос в том, стоит ли на этот шанс рассчитывать. Так или иначе, проблема неотвратимости наступления ответственности за неисполнение обязательств по договору на сегодняшний день не решена. И сказать по правде, до конца ее решить невозможно.

Да, с помощью различных мер воздействия жилищно-коммунальным предприятиям удалось навести относительный порядок с дисциплиной платежей. Но вместе с этим четко обозначилась катего-

рия граждан, которые платить не будут никогда. И взять с них нечего. Почти в каждом доме есть 1-2 квартиры, где живут такие люди. Во всех цивилизованных странах заботу об их судьбе берет на себя государство – управляющей компании это не под силу.

Кстати, жилищно-коммунальные организации и без этого выполняют несвойственные им социальные функции – например, почти все они предоставляют людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, рассрочку по выплате накопленных долгов. А ситуации, по словам экспертов, бывают разные. Кто-то потерял работу, кто-то заболел и не хватает денег на лечение – вариантов много. Теоретически информация такого рода тоже могла бы представлять интерес для органов, занимающихся социальной поддержкой населения, но с жилищно-коммунальными предприятиями у них взаимодействия по данному поводу нет. Хотя граждан, нуждающихся в адресной помощи, больше тех, кому она реально оказывается.

На аккуратность платежей влияет и еще один фактор – технический. Ведь заплатить сегодня не так-то и просто. Мало того, что количество квитанций, которые

**ЧИСТКА КРОВЛИ
СНЕГ-СОСУЛЬКИ-НАЛЕДЬ**

Весь альпинизм

- Утепление межпанельных швов (до 18°C)
- Антикоррозийная обработка металлоконструкций
- Пескоструйные, гидроструйные работы

Фирма «Альпром» т.: 48-79-79, 8-950-790-77-28

www.alpomsk.ru



Константин ШВАБ - заместитель начальника отдела по работе с социально-значимой категорией потребителей ЗАО «Газпром межрегионгаз Омск»

ДОГОВОР – ЭТО ЕДИНСТВО ПРАВ И ОБЯЗАННОСТЕЙ

- Каков механизм работы компании с должниками?

- Он четко прописан в законе, и мы используем все предусмотренные законодательством меры воздействия. Уведомление о задолженности, судебные иски, приостановление подачи топлива. Одним уведомлений, например, было выдано в минувшем году 18200 штук. В суды обращаемся нечасто – всего подано 259 исков, и все выиграны, – а вот без газа по собственной вине остались 1108 абонентов. Кстати, 800 из них уже опять подключились к газоснабжению, заплатив за подключение немалые деньги. Вывод простой: никаких объективных причин для накопления долгов не было. Практика показывает, что вернется к нам и большая часть остальных «пострадавших». Хотел бы подчеркнуть, что остаться без газа сейчас можно гораздо быстрее, чем раньше, – по новым правилам процедура ограничения поставки топлива запускается уже через три неоплаченных периода.

- Но ведь должник должнику рознь, бывает, что люди попадают в тяжелую жизненную ситуацию...

- Конечно же, мы это учитываем и в каждом случае стараемся решить проблему индивидуально. Очень редко применяются подобные санкции в отношении потребителей, которые используют топливо только для приготовления пищи. Ведь природный газ стоит дешево, чтобы накопить долг в 500-600 рублей, целый год требуется. Здесь помогают уведомления о задолженности. Да и к тем, кто газом топят дом, тоже подходим с пониманием. Мы же знаем, что на селе, к примеру, доходы людей часто носят сезонный характер, деньги у людей появляются после уборки урожая, ближе к холодам, после массового забоя скота. В таких случаях договариваемся о рассрочке, ждем. Никто не рубит с плеча. Судите сами: у компании 182 тысячи абонентов, а крайние меры применены только в отношении 1108. это менее одного процента – речь идет только о злостных неплательщиках.

- Кто чаще всего попадает в данную категорию?

- Могу сказать, что действительно неимущих граждан среди них как раз меньшинство. Гораздо чаще накапливают многомесячные долги, например, владельцы загородных коттеджей. Понятно, что не по причине тяжелой

материальной нужды. Они же потом нередко препятствуют законным действиям наших сотрудников. Ведь у многих не дома, а настоящие крепости: высоченные заборы, железные ворота, огромные собаки. Но мы уже давно научились преодолевать такого рода препятствия. Если нет возможности попасть во двор, договариваемся с соседями и перекрываем газ с их стороны. Либо со стороны улицы. Ведь газопровод проложен таким образом, что с технической точки зрения это не составляет труда. Не было еще случая, чтобы мы к кому-то не попали. Причем даже когда специалисты компании приходят перекрывать трубу, у злостного неплательщика есть еще шанс избежать крайней меры, заплатить за потребленное топливо. И если уж люди отказываются выполнять свои обязательства даже в такой ситуации, делать ничего не остается. Скоро закончится очередной отопительный сезон, и у наших сотрудников, увы,

тов и, соответственно, новый тип должников – жильцы многоквартирных домов. Работа с ними имеет свою специфику, придется чаще прибегать к судебным искам, поскольку отключение от газоснабжения в таких домах связано с вопросами безопасности, да и в квартиры должников попасть очень непросто. Хотя это, конечно, не значит, что злостные неплательщики смогут бесконечно пользоваться бесплатным топливом.

Занимаемся мы и организацией платежной системы для наших абонентов. Уже сейчас они могут рассчитаться за газ через отделения почты России, ОТП-Банка, Сбербанка, Собинбанка. Вскоре к ним добавятся устройства самообслуживания (банкоматы, терминалы) и Интернет.

- В Омске не раз уже возникали острые ситуации, связанные с обслуживанием внутридомового газового оборудования, насколько данная проблема актуальна для вашей компании?

- Конечно, актуальна, поскольку это вопрос безопасности людей. Мы планируем совместно с газораспределительными организациями провести полную ревизию договоров на обслуживание ВДГО. Кстати, в состав этого оборудования входят и приборы учета, которые должны своевременно проходить поверку. В противном случае, показания не могут быть приняты во внимание. В прошлом году мы выявили 6600 счётчиков газа с истекшим сроком поверки – их владельцы сами создали себе массу неприятных сложностей.

А вообще-то, проблема, о которой мы сегодня ведем речь, сама по себе проста и прозрачна. Есть договор, есть свои обязательства у каждой из его сторон. ЗАО «Газпром межрегионгаз Омск» обязано обеспечить бесперебойную поставку топлива населению. Что компания и сделала, поставив в прошлом году жителям области 248 млн кубометров газа. Обязанность абонента – заплатить за количество продукта, которое он потребил. Все. И как мне кажется, большая часть вопросов, которые здесь возникают, носит не столько финансовый, сколько морально-этический характер. К примеру, разумному человеку не придет в голову взять что-то с прилавка магазина и не заплатить, а за газ получается, можно. Хотя в чем разница-то?

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА

опять начинается горячая пора – основная часть отключений приходится на лето. Стоит ли ждать неизбежных санкций, ставить себя в неловкое положение? Вопрос, в общем-то, риторический.

- Но ведь среди неплательщиков есть не только владельцы богатых коттеджей, но и социально неблагополучные граждане...

- Действительно, есть, и с каждым из них, повторю, мы работаем индивидуально. Если взять, например, город Омск, наиболее сложная ситуация в Ленинском округе. Газификация там была проведена на бюджетные деньги, и не все абоненты в состоянии исправно платить за топливо. А вот в Кировском, Центральном и Советском округах проблемы гораздо меньше.

Кстати, в последнее время в областном центре вновь активизировалось строительство жилья, и чаще всего новые дома подключаются к природному газу. Таким образом, у нас появляется новый массовый тип абонен-