

Опыт коммунальной амнистии в России

(С использованием материалов, опубликованных в интернет).

Вопрос об амнистии долгов за жилищно-коммунальные услуги ставился перед правительством РФ еще в 2007 году. На заседании Кабинета Министров министром регионального развития Владимиром Яковлевым было предложено списать долги граждан по жилищно-коммунальным платежам, которые к тому моменту достигали 70 миллиардов рублей. Из этой суммы более 55 миллиардов приходилось на малоимущих граждан, остальные около 15 миллиардов (порядка 20% неплатежей) – на обеспеченных россияне-недобросовестных плательщиков. И если с этими долгами ведут работу местные органы, в том числе в судебном порядке, то оставшиеся 80% относятся к категории невозвратных. Таким образом, Владимир Яковлев в своем докладе выдвинул неожиданное предложение: простить долги не только компаниям, но и населению, поскольку, по его мнению, эта задолженность давно перешла в разряд безнадежных. Однако перспектива лишить бюджет таких доходов повергла в шок Минфин, который в целях модернизации ЖКХ, напротив, предлагал индексировать тарифы для населения ежегодно на 10- 15%. По его мнению, если не взыскивать со злостных неплательщиков долги за уже оказанные коммунальные услуги, это обанкротит коммунальные предприятия, почти все из которых и так находятся в сложном финансовом положении. Амнистия должников вызовет волну недовольства тех, кто за эти услуги исправно платил. Старые долги потребителей, несомненно, надо структурировать, однако списать долги всех потребителей невозможно. По решению судов многие неплательщики уже расплачиваются по долгам. Но на сегодняшний день по всем судебным решениям приставы одновременно взыскали лишь шесть процентов от общей суммы долга, установленной судами. 28% от суммы долга будут постепенно высчитываться из заработной платы и других доходов работников. Но на это уйдут месяцы и годы. Однако финансовые средства предприятиям нужны уже сегодня. Своевременная оплата жильцами услуг ЖКХ, а также своевременные расчеты управляющих компаний и товариществ собственников жилья с ресурсоснабжающими организациями позволяют не только избежать проблем, но и повысить качество предоставляемых услуг, поскольку часть средств идет на строительство новых и реконструкцию существующих сетей.

Итак, согласно обсуждению, основную часть коммунального долга составляют невозвратные долги, переходящие из года в год. С этой проблемой должны бороться региональные власти, постепенно «очищая» эту задолженность, проводя амнистии на местах. И если списание самих коммунальных долгов не под силу ни одному из регионов, то амнистия пеней – это реальная мера. Как известно, согласно Жилищному кодексу РФ за каждый день просрочки коммунального платежа абоненту начисляется пеня в размере одной трехсотой ставки рефинансирования ЦБ. Объявление амнистий пеней – мероприятие обоюдовыгодное. Прощая задолженность по пеням, коммунальщики дают возможность должникам сэкономить небольшие суммы, и это привлекает пользователей. Кроме того, объявление всеобщей «амнистии» имеет положительный моральный эффект, так как помогает должникам расстаться со своим проблемным прошлым и выйти из списка недобросовестных плательщиков. Взамен коммунальные предприятия получают без всяких дополнительных затрат, не считая рекламно-информационных, не только экономию временных, кадровых, материальных и иных ресурсов, но главное – одномоментное решение проблемы с неплатежами (пусть даже небольшой их части), то есть средства, необходимые для выплат зарплаты работникам, развития предприятий, расчетов с поставщиками и ресурсоснабжающими организациями и так далее.

В настоящее время списание пени на долги – ставшая уже традиционной мера борьбы с коммунальными неплатежами, практикуемая в разных населенных пунктах. Как правило, такие акции бывают приурочены к началу нового года либо майских каникул

и дают хороший экономический эффект: люди не хотят входить в новый год с долгами и в числе прочих важных для них платежей стремятся погасить долги и по ЖКУ. Обычно в декабре люди получают премии, различные стимулирующие выплаты, и им легче расплатиться с долгами. В этом случае амнистия, когда не надо платить пени, выглядит как подарок от коммунальщиков к Новому году. Согласно статистике декабрь – ударный месяц по сокращению коммунальных задолженностей. Как дополнительная мера коммунальными предприятиями нередко предлагаются различные виды поощрений и бонусов с целью заинтересовать своего потребителя, подружиться с ним.

Итак, начиная с 2009 г в российскую жилищную практику стал внедряться новый механизм борьбы с коммунальными долгами под названием «Коммунальная амнистия». Происходило это неспешно и не повсеместно. Регулярно коммунальные акции проводились в Пензе, Бердске Новосибирской области, Шахтах Ростовской области, Салехарде на полуострове Ямал, Великом Новгороде, Березниках Пермского края. Везде они имели свои особенности и специфику. Характер акций, время их проведения и результаты зависели от многих факторов: степени остроты проблемы, финансовых, организационных, кадровых и иных возможностей коммунальных предприятий, а также от их взаимоотношений с местными властями. Однако, при всех различиях общим было то, что везде, где применялся этот метод, он приносил положительные результаты. Посмотрим, как работают такие акции на примерах их организации в разных регионах.

В Великом Новгороде амнистия проводится ежегодно начиная с 2011 года. Группа управляющих компаний «Великий Новгород», под началом которой находится 40% жилого фонда города, первой поддержала предложение комитета по управлению ЖКХ администрации Великого Новгорода о проведении предновогодней амнистии, объявленной в конце 2011 года. Городские власти объявили амнистию по выплате пеней, которые образовались в результате несвоевременной оплаты жилищно-коммунальных услуг. Число неплательщиков составляло около 5% всех жителей, а это выше среднего показателя для подобных городов. Сумма пеней по жилому фонду составляла в общей сложности без малого 40 миллионов рублей. Долговая амнистия касалась только тех собственников жилья и нанимателей, кто в течение декабря уплатит все задолженности по коммунальным услугам, и в отношении которых не было судебных актов о взыскании задолженности. В случае погашения долгов до 31 декабря «штрафные» проценты с таких потребителей услуг аннулировались полностью. Должники за услуги ЖКХ, по которым уже приняты судебные решения, могли рассчитывать на освобождение от пени только после оплаты долгов и судебных расходов. Всего же по городу, с учетом данных других Управляющих компаний, также объявивших о проведении такой акции в декабре, эффект амнистии составил 23,7 миллиона рублей. Объявленная вскоре Весенняя жилищно-коммунальная амнистия, с 20 марта по 1 мая 2012 года, позволила собственникам и нанимателям жилья оплатить без пеней долги предыдущих периодов за предоставленные услуги ЖКХ на сумму около 11 млн. рублей. Показательно, что акции по амнистии пеней проводятся в **Великом Новгороде** ежегодно, иногда даже дважды в год.

На **Ямале** новые способы работы с должниками по оплате жилищно-коммунальных услуг активно применяются с 2011 года. Начало было положено после того, как коммунальщики Салехарда, подведя итоги работы по сбору платежей за ЖКУ, убедились, что долги населения перед поставщиками их услуг из года в год практически не уменьшаются. По сути катастрофическая ситуация с собираемостью жилищно-коммунальных платежей, которая находилась на уровне 58%, и толкнула строителей на проведение коммунальных акций. Уже первая «Коммунальная амнистия», объявленная одной из салехардских управляющих компаний – УК «Домовой», совместно с ТСЖ «Арктическое», принесла положительные результаты. По ее условиям жителям было предложено оплатить свои долги до 31 июля без каких-либо штрафных санкций. Организаторы акции и не надеялись, что в разгар сезона летних отпусков удастся добиться высоких результатов по возвратам долгов за ЖКУ. Однако итоги амнистии

превзошли все ожидания. Жители живо откликнулись на обращенный к ним призыв кампании: «Живи без долгов! Заплати коммуналку». Ежедневные выплаты за время ее проведения увеличились в 2,3 раза по сравнению с предыдущими месяцами. Только за первую неделю жители четырех домов, входящих в управление компании, оплатили за ЖКУ свыше 485 тысяч рублей. Общая сумма долга до начала акции за май-июнь составляла 3,383 миллиона рублей. А по состоянию на 1 августа было проплачено уже 1969253 рубля. Но секрет успеха заключался не столько во внезапно выросшей сознательности и материальной обеспеченности жителей. Важно, что и сами организаторы не поленились и проявили изрядную активность, доброжелательность и готовность к сотрудничеству. Так, для удобства особо занятых горожан, во двory домов, находящихся на управлении «Домового», после 19 часов приезжала специальная машина с громкоговорителем и переносной кассой. Организаторы решили, что если жители сами не идут в кассу, то нужно кассу принести прямо к их подъезду. Лишь бы был результат. Кроме этого, для установления максимально близкого контакта с жильцами сотрудники УК «Домовой» сами обошли триста квартир, собирая долги с помощью переносной кассы. Во время обхода жителям вручали уведомления об имеющейся задолженности за ЖКУ и предлагали по возможности оплатить ее на месте. Тем, кто не имел долгов, вручались памятные сувениры. Более того, организаторы обещают наградить тех, кто откликнулся на акцию. Помимо уже испытанных способов – акций, предупреждений, ограничения услуг, рассрочек платежей и судебных исков коммунальные службы Салехарда теперь применяют еще два: злостные неплательщики (здесь это те, кто задерживает оплату более, чем на 3 месяца) получают платежки красного цвета, а также им направляются смс-сообщения с напоминанием о необходимости вовремя вносить оплату за ЖКУ.

В городе Бердске Новосибирской области коммунальная амнистия впервые стартовала 10 марта 2011 года. Ее объявил главный поставщик воды и тепла в городе – МУП «Комбинат бытовых услуг». По условиям акции жители многоквартирных домов, которые до 1 июля погасят долги по квартплате за прошлый год, получают право 100%-ного погашения пени на просроченные платежи за коммунальные услуги – отопление, воду и стоки за 2010 год. По информации Управляющих компаний из 68 тысяч бердчан, живущих в многоквартирных домах, около 7 тысяч – злостные неплательщики, а общий коммунальный долг населения за 2010 год составил 45 миллионов рублей. Весенняя «Коммунальная амнистия» явилась вторым этапом городской программы, направленной на повышение сборов квартплаты. Социальная реклама с призывами и напоминаниями о необходимости платить за коммуналку, которую в ноябре 2010 года Комбинат бытовых услуг разместил на городских улицах, принесла ощутимые результаты. Сбор коммунальных платежей тогда за месяц увеличился на 16%. Сейчас в коммунальной амнистии участвуют все управляющие компании города. В период проведения акции для всех жителей города не только действует амнистия по уплате платежей, но и предоставляются бонусы на дополнительные услуги. Так, в это время для всех жителей города на 5% дешевле стоят установка счетчиков, проведение сантехнических и электромонтажных работ. Жители Бердска на деле показали, что они напрямую заинтересованы в том, чтобы стимулировать население погасить старые долги и не накапливать новые.

Идея о прощении коммунальных долгов была выставлена на повестку дня Мурманской областной Думы еще в конце 2007 года, после того, как стало известно о том, что общая задолженность перед предприятиями ЖКХ в Мурманской области превысила 6 миллиардов рублей. Из этой суммы около 3 миллиардов составляют долги населения. По предложению депутатов суть областной коммунальной амнистии должна будет заключаться в том, что жильцам простят накопившуюся задолженность, а необходимую сумму за услуги, уже оказанные коммунальщиками, погасят из бюджета. В ответ на вопрос, откуда взять деньги на покрытие долгов, выяснилось следующее. В 2007 году в областном бюджете на выплаты субсидий по оплате жилья и коммунальных услуг

малоимущим жителям был предусмотрен 1 миллиард 356 миллионов рублей. Планировалось, что данной скидкой смогут воспользоваться 60 тысяч северян, но на деле субсидии получали лишь 39 тысяч человек. Остальные граждане по каким-либо причинам льготой не пользовались. Таким образом, свыше трети суммы, предназначенной для выплаты субсидий, остается неосвоенной, и в принципе, она может быть направлена на погашение части долгов населения в рамках коммунальной амнистии. Но простить неплательщикам коммунальные долги – значит, лишить население стимула в дальнейшем платить за коммуналку. Поэтому необходимо тщательно продумывать коммунальные акции и использовать очень избирательные механизмы работы с должниками. Как известно, для того чтобы оформить субсидию, квартиросъемщик или собственник жилья должен самостоятельно обратиться в соответствующую службу, предварительно собрав массу документов. Однако, такой заявительный порядок предоставления субсидий не всегда себя оправдывает. Кроме того, многие граждане просто не знают об этой возможности. В связи с этим было решено пойти не по пути прощения всех долгов, а по пути облегчения получения нуждающимися жителями адресной жилищной субсидии. А также усилить работу с населением по распространению информации о ее получении. В итоге, с 1 декабря 2011 года в Мурманской области для одиноких пенсионеров, инвалидов и многодетных семей был снижен региональный стандарт максимально допустимой доли расходов граждан на оплату жилья и коммунальных услуг, что дало возможность начисления субсидий для большего числа граждан. А, к примеру, муниципальные власти закрытого административно-территориального образования (ЗАТО) Скалистый решили не дожидаться, когда малоимущие жители города обратятся к ним за субсидией, ее стали начислять автоматически на основании имеющейся базы данных. В результате количество получателей коммунальной субсидии в городе увеличилось на 20%. Таким образом, региональные власти предприняли реальные шаги для поддержки малоимущих северян, что привело к снижению имеющегося долга по коммунальным платежам в области.

Пермский край. Общая задолженность за жилищно-коммунальные услуги населения города Березники Пермского края составляет более 500 миллионов рублей. Кризис с платежами подвиг коммунальные организации на решительные меры. Впервые акция «Коммунальная весна» в Березниках стартовала 1 марта 2009 года вместе с приходом календарной весны. Тогда ООО «НОВОГОР-Прикамье», обеспечивающая городу водо- и теплоснабжение, сделала первый шаг навстречу потребителям своих коммунальных услуг. В «черном списке» должников значилось около 17 тысяч березниковцев. «Долой надоевшая всем суровая зима с ее кризисными настроениями, антикризисными программами, ростом цен и безработицы! Встречаем весну!», – с этим призывом городские коммунальщики обратились к местным жителям. По условиям акции в марте при погашении суммы основного долга аннулировались пени за просрочку коммунального платежа. Но помимо этого поставщики услуг были готовы предоставить и другие индивидуальные уступки потребителям тепла и воды.

Так, в марте 2009 г жители Березников получили возможность сэкономить на оплате водо- и теплоснабжения. Годовые платежи за воду и тепло (или за один из видов этих услуг по выбору) в рамках стартовавшей акции составляли не 12, а 11 месячных платежей. До 31 марта при оплате годового потребления воды и тепла (или одного из видов этих услуг) абонентам прощалось 1/12 годовой суммы платежа. Фактически один месяц в год абоненты в Березниках имели возможность бесплатно пользоваться водой и теплом. Экономический эффект кампании был весьма ощутимым. За время проведения акции было погашено около 25% коммунальных долгов населения. По предварительным оценкам соответствующих служб объявленная амнистия пеней также привлекала немало участников-коммунальных должников. Ориентировочная сумма погашенных долгов составила 150 миллионов рублей.

В последующие годы проведение в Березниках предновогодних акций «Амнистия пеней» стало систематическим. Руководство коммунальных компаний регулярно обращается с призывами к своим абонентам, которые имеют задолженность за тепло, горячую, холодную воду и водоотведение, принять участие в акции «Амнистия пеней» и при условии полного погашения имеющейся задолженности до конца календарного года, стать участником розыгрыша призов. Не забывают коммунальщики поздравить и своих лучших потребителей. Отдельный розыгрыш ценных призов проводится среди абонентов, своевременно оплачивающих коммунальные услуги компании.

Город **Шахты Ростовской области**. Промышленный центр на юге России, находится в 68 километрах к северу от Ростова-на-Дону, неподалеку от границы с Украиной. Шахты – второй город в Ростовской области по площади, третий по численности, четвёртый по объёму промышленного производства. В городе проживает 238,5 тысяч человек. Шахты являются опорным центром так называемой Восточно-Донбасской агломерации. В советское время вокруг города активно развивалась добыча каменного угля (о чем говорит его название), были построены машиностроительные заводы, предприятия электротранспортного машиностроения и другое. После сокращения производства в угольной промышленности, город переориентировался на другие отрасли: производство стройматериалов, в том числе железобетонных конструкций, керамических изделий, металлургию и смежные с ней отрасли, энергетику.



Задолженность по оплате жилищно-коммунальных услуг в городе Шахты, по оценке специалистов единого расчётно-кассового центра, составляет примерно 400 миллионов рублей. То есть в среднем каждый житель не доплатил за газ, свет, воду или тепло по 1500 рублей. Естественно, не все ходят в должниках, но есть отдельные категории шахтинцев, которые не платят за услуги ЖКХ месяцами, а то и годами. Исчерпав все возможные методы воздействия на нерадивых пользователей, коммунальщики пошли на нестандартный для себя шаг, объявив акцию "Коммунальная амнистия". Впервые ее проведение было назначено на конец 2011 года. Коммунальные компании решили сделать новогодний подарок своим клиентам. В качестве презента потребителям предлагалось простить все пени по долгам, успевшие накопиться за пользование услугами жилищно-коммунального хозяйства.

Ежегодно акция проходит в два этапа. Первый этап «Коммунальной амнистии» в нынешнем сезоне проходил с 1 декабря 2013 года до 31 января 2014 года. Его участниками становились абоненты, имевшие задолженность за жилищно-коммунальные услуги, при условии ее погашения до 31 января 2014 года. В этом случае призом являлось освобождение от оплаты пени. А второй этап акции был рассчитан на добросовестных плательщиков. Тут речь уже идет не о прощении, а о вознаграждении. Участниками второго этапа акции становятся абоненты, не имевшие задолженности в течение прошлого года и своевременно внесшие плату за жилищно-коммунальные услуги за январь до 10 февраля 2014 года. Для таких плательщиков будет произведен розыгрыш полезных подарков, среди которых крупная бытовая техника, электроприборы и сувениры. Главным и самым ценным из них является бесплатная недельная поездка на курорт за границу. (Так, в прошлом году победитель получил тур на двоих в Египет). Роль лотерейного билета выполняет единая квитанция, которую формирует ООО «Центр

коммунальных услуг» для собственников жилья как в многоквартирных домах, так и в частном секторе.

Приводим список призов, которые получили в качестве поощрения добросовестные плательщики за ЖКУ во втором туре «Коммунальной амнистии» в 2013 году:

Поездка в Египет на двоих
Стиральная машина Zanussi
Телевизор LCD Polar
Комплект спутникового ТВ
DVD Philips Blu-ray
Микроволновая печь Rolsen
Утюг Philips
Аэрогриль
Чайник и френч-пресс

Итак, Шахты нашли свой способ сократить долги по коммунальным платежам. Но когда с заманчивым предложением о погашении пеней центр коммунальных услуг обратился к шахтинцам три года назад, наплыва желающих погасить долги не случилось – многие не поверили. Но те, кто поверил, не пожалел. Пеню с них действительно не взыскали и из списка должников вычеркнули. Сейчас шахтинцы уже вошли во вкус – количество участников «Коммунальной амнистии» выросло в разы. Результатом второго этапа стало увеличение сбора оплаты за жилищно-коммунальные услуги, хотя традиционно январь считается «провальным» месяцем по сбору коммунальных платежей. Выросло количество ответственных абонентов, своевременно оплачивающих предоставленные услуги. Так, если в 2012 году во втором этапе акции участвовали 39,5 тысяч жителей города, то в 2013 году – уже 48,5 тысяч. Важно отметить, что 43% шахтинцев вовремя оплачивают коммунальные услуги. Самые добросовестные из них – пенсионеры.

«Коммунальная амнистия» 2014 – это уже третья кампания по ликвидации долгов, начиная с 2011 года. Успех ее обусловлен также всесторонней поддержкой, которую оказывает поставщикам жилищно-коммунальных услуг департамент городского хозяйства администрации города Шахты. Организаторы намерены и в дальнейшем ежегодно проводить подобные акции. Основная цель «Коммунальной амнистии» – стимулирование уровня повышения платежной дисциплины потребителей жилищно-коммунальных услуг города. Воздействие на должников методом не кнута, а пряника уже доказало свою экономическую целесообразность. Если в первый год проведения акции сумма задолженности благодаря такой мотивации сократилась на 2,8 миллионов рублей, во второй год – на 4,2 миллиона, то сейчас за два месяца проведения акции сумма долга по коммунальным платежам в городе Шахты снизилась почти на 7 миллионов рублей. В итоге за три года проведения акции должники оплатили долг в общей сложности более 12 миллионов рублей, а в розыгрыше поучаствовали около 100 тысяч местных жителей.

Неплатежи в ЖКХ – это колоссальная проблема. Но ее решение зависит не только от материального благосостояния и сознательности населения, но и от уровня профессионализма руководителей ЖКХ. Управлять можно по-разному. Можно запустить свое хозяйство, оставить все на самотек, не проводить текущих и капитальных ремонтов, и таким образом экономить свои деньги. Но можно заставить себя поискать выход, проявить творческий подход к работе, применить новые методы. И вместо беспомощного и пассивного ожидания перейти к активным действиям. Вместо вражды и конфликтов с потребителями сделать шаг навстречу своим должникам, шаг к примирению и сотрудничеству. Изучив опыт разных территорий, можно увидеть, что ни одна из них, однажды решившись на проведение коммунальных акций, впоследствии не отказалась от этой практики. Такие акции проводятся не только в качестве меры снижения задолженности, но и с целью повышения заинтересованности и ответственности потребителей коммунальных услуг. Во всех регионах инициатива зарекомендовала себя

как полезная и эффективная. Многие Управляющие компании и ТСЖ охотно соглашаются на проведение подобных кампаний потому, что взыскать долги с граждан принудительно бывает крайне сложно. Согласно нормам, установленным российским законодательством, коммунальщики могут предъявлять претензии к гражданам за долги не более чем трехлетней давности. Объявлять амнистию по пеням лучше, чем заводить судебную тяжбу с неплательщиками. Кстати, некоторые УК и ТСЖ вообще не начисляют пеней, чтобы не осложнять отношения с должниками и сделать для них оплату услуг необременительной и возможной в любой удобный для них момент.