**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор

ООО УК «Домовладение 17»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.Ю. Подкопаев

15 января 2018 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**ПО РАБОТЕ С ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ**

**ООО УК «ДОМОВЛАДЕНИЕ 17»**

**Общие положения**

Назначение данного документа – регламентирование работы ООО УК «Домовладение 17» в части дебиторской задолженности. Регламент направлен на максимально гарантированное погашение или взыскание долгов в соответствии с законодательной базой, а также на эффективное управление объемом и качеством дебиторской задолженности, числящейся на балансе ООО.

Документ состоит из нескольких разделов, в каждом из которых установлены регламенты работы с каждым возможным состоянием дебиторского долга:

* возникновение и течение долга;
* отнесение долга к категории просроченных;
* процесс ведения просроченного долга;
* реализация долга третьим лицам (коллекторам);
* списание просроченного долга.

Выполнение данных регламентов должно способствовать:

* эффективному взысканию дебиторских долгов денежными средствами;
* предотвращению роста объема просроченных долгов;
* проведению мероприятий, направленных на повышение качества дебитор­ской задолженности;
* предупреждению перехода дебиторской задолженности из категории возможной к по­лучению в категорию безнадежной.

Определения и классификации

**Д**ебиторская задолженность - задолженность потребителей (собственников жилья и нежилых помещений в подведомственных домах) за жилищно-коммунальные услуги, за обеспечение которыми отвечает УК.

Своевременный и полный учет задолженности потребителей обеспечивается финансовым отделом ООО УК «Домовладение 17».

Дебиторская задолженность, сформировавшаяся на отчетную дату, подразделяется на текущую и просроченную.

Текущая задолженность - задолженность потребителей, сформировавшаяся на от­четную дату, срок оплаты которой еще не наступил в соответствии с условиями договоров и нормами законодательства.

Просроченная задолженность - задолженность потребителей на отчетную дату, возникшая вследствие неоплаты предъявленных им платежных документов в установленные сроки, предусмотренные заключенными договорами или нормами законодательства.

Просроченная дебиторская задолженность подразделяется на:

а) рабочую, в том числе на :

* просроченные долги со сроком образования от 1-го до 2-х месяцев;
* реструктуризированные долги;
* прочие долги без реструктуризации (исковая задолженность, задол­женность по исполнительным листам и проч.).

б) мораторную;

в) нереальную к взысканию (безнадежную).

Реструктуризированный долг – просроченный долг, порядок и сроки оплаты которого определены отдельным соглашением о реструктуризации, заключенным с потреби­телем - должником и являющимся неотъемлемой частью договора с потребителем.

Прочий долг – просроченный долг с периодом просрочки 2 и более месяцев.

Прочие долги подразделяются на:

а) исковую задолженность - по которой предъявлены требования в судебном порядке, но решение суда не вступило в законную силу (в судебном производстве) и за­долженность, в отношении которой уже оформлены исполнительные листы или су­дебные приказы (в исполнительном производстве);

б) неотработанную задолженность - задолженность, в отношении которой требуется при­нять соответствующие меры по взысканию.

Мораторная задолженность - задолженность, учтенная в реестре требо­ваний в случае, если в отношении должника начата процедура банкротства (на основании ст. 95 Федерального закона от 26 октября 2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)».

Нереальная к взысканию - задолженность следующих категорий потребите­лей:

* задолженность, в отношении которой судебным приставом-исполнителем составлен акт о невозможности взыскания и акт обжалованию не подлежит;
* задолженность предприятий-дебиторов, фактически прекративших свою деятель­ность;
* задолженность, в отношении которой истек срок исковой давности;
* умерших физических лиц, не имеющих имущества, которое может быть передано в порядке наследования (наследникам по закону либо завещанию, либо на основании закона - госу­дарству);
* задолженность, для взыскания которой отсутствуют первичные документы, требуемые для предъявления требований в судебном порядке;

Перевод дебиторской задолженности в категорию безнадежной и ее списание на убытки возможно только после принятия всех мер, направленных на ее взыскание.

Нереальная к взысканию дебиторская задолженность подлежит списанию на убытки в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

Одна и та же задолженность не может одновременно относиться к нескольким классификационным кате­гориям.

Порядок работы с дебиторской задолженностью

В соответствии с нормативами, регулирующими отношения поставщиков и потре­бителей коммунальных услуг, а также условиями договоров, заключенных УК с потребителями, имеющиеся группы потребителей имеют базовые условия по оплате:

* население - оплачивает услуги в сле­дующем за их оказанием (потреблением) месяце;
* юридические лица (кроме бюджетных организаций) - оплачивают услуги в месяце их ока­зания (потребления);
* бюджетные организации - оплачивают услуги в следующем месяце за их оказанием (по­треблением).

Дебиторская задолженность переводится в категорию просроченной в меся­це, следующим за месяцем, в котором она должна быть оплачена.

Для юридических лиц, за исключением бюджетных организаций, месяцем в котором предъявленная задолженность должна быть оплачена, считается месяц, в котором оказана услуга. Для населения и бюджетных организаций месяцем, в котором задолженность должна быть оплачена счита­ется месяц, следующий за месяцем оказания услуги.

Под началом периода образования просрочки следует понимать 1-й месяц, в котором задолженность стала просроченной.

Если описанные ниже мероприятия по работе с дебиторской задолженностью по каким-либо причинам не были проведены в период, когда они должны быть проведе­ны, то они проводятся по факту выявления «старого» долга, в неотложном и без­условном порядке.

Порядок работы с задолженностью в месяце ее оплаты

По всем группам потребителей в месяце оплаты задолженности работа специалистов ООО УК «Домовладение 17», ответственных за работу с потребителями, носит уве­домительно-предупредительный характер:

* рассылка счетов;
* предупредительные звонки;
* отправка уведомлений о необходимости своевременной оплаты.

Работа должна быть направлена на своевременное, достоверное и полное уведомление по­требителей о размере текущей задолженности, месте и сроке ее оплаты, порядку образования (начисления) задолженности согласно установ­ленным тарифам.

Порядок работы с задолженностью с 1-го по 2-й месяц просрочки по юридическим лицам и с 1-го по 3-й месяц просрочки по физическим лицам

По потребителям - юридическим лицам

Специалистами по работе с собственниками-потребителями проводятся следующие мероприятия:

* переговоры с должником о добровольном погашении долга, включая уведомление о возможности принудительного взыскания долга, с указанием негативных для должника последствий такого взыскания, а также письменные обращения к должнику с требованием погасить задолженность (претензии);
* формирование заявок на ограничение режима потребления коммунальных услуг по потреби­телям с просрочками по оплате;
* уведомление потребителей-должников (вручение предупреждений, уведомлений) о прекращении оказания коммунальных услуг в случае неоплаты долгов;
* прекращение оказания коммунальных услуг ( оказание услуг возобновляется только после полного погашения потребителем долга, либо заключения с потребителем соглашения о реструктуризации долга, а также после полной оплаты потребителем счетов за обратное подключение);
* выявление фактов самовольного подключения и производство прекращения оказания услуг.

Юридической службой ООО УК «Домовладение 17» проводятся следующие мероприятия:

* направление претензий к юридическим лицам и предпринимателям без образования юри­дического лица с требованием об оплате задолженности. В претензии должны в обязательном по­рядке указываться негативные последствия для должника, вызванные предъявлением иска и при­нудительным исполнением судебного акта (взыскание штрафных санкций, государственной по­шлины, исполнительского сбора, расходов по совершению исполнительных действий, арест иму­щества и т. д.). Все претензии к должникам должны быть предъявлены в течение 10 дней с момен­та просрочки. Срок погашения задолженности, предоставляемый должнику в заявленном требова­нии не должен превышать 10 дней, за исключением случаев, когда должник сам обратился с просьбой о заключении соглашения о реструктуризации задолженности (ее признания и пре­доставления рассрочки в погашении). В претензии обязательно ука­зываются размер и требование о погашении всей задолженности, срок погашения которой наступил на дату обращения.
* предъявление заявления о выявленных фактах самовольного подключения организаций для привлечения к ответственности по ст. 7.19. КоАП (в случае выявления первичного незаконного подключения) и по ст. 158 УК РФ (в случае выявления неоднократного незаконного получения оказываемых услуг) осуществляется на основании актов о незаконном подключении.

По потребителям - физическим лицам

Специалистами ООО УК «Домовладение 17» по работе с населением осуществляются следующие мероприятия:

* распечатка и вручение (рассылка) потребителям напоминаний о наличии задолженности в форме пре­тензий, уведомлений о введении ограничений по подаче коммунальных услуг и т.д.;
* составление и подписание актов сверки с потребителями по задолженности за потребленные коммунальные услуги для дальнейшей передачи юридической и финансовой службе;
* размещение на информационных стендах и подъездах домов объявлений о наличии в доме/подъезде жителей с просрочен­ной задолженностью по оплате коммунальных услуг и требованиями в кратчайшие сроки погасить долг;
* звонки потребителям-должникам или автодозвон с системой автоинформирования. Звонки производятся с применением текста следующего примерного содержания: «в случае неоплаты задолженности по исполнительному листу судебным приставом будут произведены: арест имущества, обращение взыскания на заработную плату, пенсию, иной доход; ограничение выезда за пределы РФ; принудительное вскрытие жилого помещения в случае недо­пуска в квартиру; применение мер административной ответственности за невыполнение законных требований судебного пристава-исполнителя за неявку по вызову в Службу судебных приставов»;
* заключение соглашений о реструктуризации задолжен­ности потребителей физических лиц на срок не более 6 месяцев при условии 100% оплаты теку­щих начислений (все соглашения со стороны ООО УК «Домовладение 17» должны быть подписаны генеральным директором);
* проведение обходов территории и сбор подробных данных о неплательщиках (место работы, контактные телефоны, наличие оснований для получения госсубси­дий, семейный доход, наличие имущества, на которое можно обратить взыскание), фиксирование полученных данных в листах обхода;
* проведение разъяснительной работы по вопросам получения гражданами субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг для погашения задолженности малообеспе­ченных потребителей.

Порядок работы с задолженностью после 2-го месяца просрочки по юридическим лицам и 3-го месяца просрочки по физическим лицам

Юридическая служба ООО УК «Домовладение 17», в соответствии с утвержденными планами претензионно-исковой работы, готовит и направляет в суды исковые заявления и заявления о выдаче судебных приказов о взыскании.

Одновременно проводятся мероприятия по розыску имущества должников, персональных данных должников, а также персональных данных о руководителях и учредителях предприятий-неплательщиков.

Мероприятия по ограничению оказа­ния коммунальных услуг либо по приостановлению коммунальных услуг производятся в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ № 354 от 06.05.2011г.

Ограничение коммунальных услуг вводится с предварительным (за 3-е суток) письменным извещением потребителя.

Для организации мероприятий по ограничению оказания услуг, исходя из информа­ции о наличии просрочек по оплате, специалистами по работе с населением формируются ежемесячные и ежедневные (оперативные) планы по введению ограничений по потребителям-неплательщикам.

Специалистами по работе с населением в срок до 5-го числа каждого месяца формируются реестры должников, по которым в результате недопуска не было произведено прекращение оказания услуг, производится передача реестров в юридическую службу для предъявления в суд требований об ограниче­нии услуги в судебном порядке.

Юристами УК обеспечивается своевременное получение су­дебных решений и исполнительных листов о принудительном прекращении оказания услуг потребителям - должникам и предъявление исполнительных листов в Служ­бы судебных приставов. Ведется особый контроль вынесения приставом-исполнителем постанов­ления о возбуждении исполнительного производства.

Юристами УК в срок до 5-го числа каждого месяца формируется реестр должников, в отношении которых возбуждено исполнительное производство по решению о принудительном прекращении подачи ресурсов, не допустивших представителей ССП для прину­дительного исполнения решения об отключении/ограничении услуг.

Порядок проведения правовой работы

Порядок правовой работы по взысканию дебиторской задолженности делится на следую­щие этапы:

* исковое производство - предъявление исковых заявлений и заявлений о выдаче судебных приказов в суды общей юрисдикции и в арбитражные суды с представлением интересов УК по соответствующим делам;
* исполнительное производство - предъявление в Службу судебных приставов и в иные органы (финансовые учреждения, места работы должников) исполнительных документов, выданных на основании судебных решений, вступивших в законную силу; контроль за ходом исполнительного производства и представление интересов УК в целях взыскания задолженности. Данные мероприятия осуществляются в рамках Федерального закона «Об исполнительном производстве» от 01.10.2007 г. № 229-ФЗ;

Порядок и содержание действий служб УК при исковом и исполнительном производстве регламентирован Положением об исковом и исполнительном производстве ООО УК «Домовладение 17», утвержденном руководством УК 30.12.2015.

* предъявление требований о выселении злостных должников либо передача дальнейшей работы с долгом таких дебиторов в коллекторское агентство.

Порядок передачи задолженности в коллекторские агентства

Передача задолженности потребителей коллекторскому агентству представляет собой уступку права требования долга за вознаграждение и осуществ­ляется при наличии полученного согласования от собственников УК.

В коллекторское агентство можно передавать только задолженность:

* потребителей - физических лиц, в отношении которых получены и предъявлены для взы­скания исполнительные листы, не оплаченные (в том числе и частично) в течении 6-ти календар­ных месяцев с момента предъявления (при условии проведения судебным приставом-исполнителем всех установленных мероприятий совместно с представителями юридической службы);
* потребителей - физических лиц, не имеющих имущества, на которое можно обратить взыскание (денежных средств и иного ценного имущества, в том числе квартиры, находя­щейся у должника на праве собственности).

Размер оплаты за продаваемую задолженность утверждается руководством УК в каждом случае индивидуально, но при этом должен составлять не менее 10% от полного объема задолженности, числящейся за потребителем на дату продажи.

Организация комплекса мероприятий по работе с дебиторской задолженностью

В целях организации комплексного подхода и координации деятельности подразделений УК создана комиссия по дебиторской задолженности

Основными функциями комиссии являются:

• принятие решений о проведении инвентаризации дебиторской задолженности;

Инвентаризация дебиторской задолженности производится в соответствии с порядком инвентаризации задолженности (с приложением форм применяемых документов), утвержденным генеральным директором ООО УК «Домовладение 17» 25 декабря 2015 года.

* организация и координация работы подразделений в части снижения дебиторской задол­женности;

• формирование методологии работы с дебиторами, в том числе, при необходимости, внесение корректировок в настоящее Положение;

* принятие решений о проведении и утверждение актов инвентаризации за­долженности потребителей;
* принятие решений о списании нереальных к взысканию долгов в со­ответствии с действующим законодательством РФ, а также учетной политикой УК;

Заседания комиссии проводятся с присутствием всех членов комиссии не реже 1 раза в месяц (по необходимости и в случае ухудшения ситуации с платежами заседания могут проводиться чаще).

Мотивация работников УК, участвующих в работе по оптимизации дебиторской задолженности, определяется отдельными Положениями о премировании.