**1. Досудебная работа с должниками по ЖКХ**

**Метод 1.** Обнаружить должников, которые не желают оплачивать услуги ЖКХ.

Существует определенная категория жильцов, которые принципиально не желают оплачивать коммунальные услуги. Они апеллируют к тому, что предоставляемые им услуги отличаются низким качеством, не соответствующим плате за них. Очень важно разъяснить жильцам, что неоплата коммунальных услуг – не выход, и существуют законные методы решения проблемы. Если граждане считают, что управляющая организация предоставляет им услуги ненадлежащего качества или в недостаточном объеме, им следует законным способом добиться перерасчета за весь период их предоставления. Существуют четкие критерии оценки качества услуги, по ним нужно провести анализ, зафиксировать ненадлежащее качество услуги и на основании соответствующего акта заново рассчитать размер платы. Объясните плательщикам, что платежи за ЖКУ является прямой обязанностью каждого жильца, а за их несвоевременное внесение начисляются штрафы и пени. Начисление пени начинается уже со второго месяца просрочки платежа. Это закреплено в п. 14 ст. 155 ЖК РФ. Пени начисляются за каждый день просрочки, их размер напрямую зависит от количества месяцев, в течение которых жилищно-коммунальные услуги не были оплачены. Так, со второго по третий месяц процент пени составляет 1/300 от ставки рефинансирования Центробанка, начиная с четвертого месяца – он повышается до 1/130. (Ноябрь 2015 года Федеральный закон №307-ФЗ).

Платить за жилищно-коммунальные услуги необходимо вне зависимости от того, устраивает ли жителей их качество. Если оно не соответствует требованиям, впоследствии будет предоставлен перерасчет, и переплаченные средства вернутся плательщику. Если жильцы все равно отказываются оплачивать квитанции, работа с должниками ЖКХ переходит в новую плоскость и запускается правовой механизм, именуемый претензионной работой. Он используется в разных вариантах. К примеру, можно писать напоминания на оборотах квитанций, печатать платежки на красной бумаге. Это способ определенного морального воздействия на должников. Ведь соседи должника, увидев красную квитанцию в его ящике, узнают обо всех его долгах. А портить отношения с соседями и становиться объектом сплетен желает не каждый.

*Разместить список должников на доске объявлений.* Такая мера призвана оказать психологическое влияние на неплательщиков, но не всегда оказывается действенной. Иногда списки задолжавших за коммунальные услуги граждан публикуются также в местных СМИ. Но судебной практике уже известны случаи ошибочного включения фамилий добросовестных плательщиков в эти списки, что послужило основанием для публикации опровержения и возмещения морального вреда (см., например, решение Назаровского городского суда Красноярского края от 17 сентября 2012 г. по делу № 2-43/12).

**Метод 2.** Повысить собираемость коммунальных платежей можно с помощью субсидирования. Посоветуйте жильцам не накапливать долги, а решать свои проблемы законными методами – к примеру, обратиться за предоставлением субсидии. Ведь человек может потерять работу, лишиться и без того маленького заработка, попросту заболеть – причин для накопления долгов за ЖКУ существует множество. Механизм субсидирования призван помочь людям, попавшим в сложные ситуации. Субсидию можно получить в том случае, если расходы на коммуналку «съедают» 22 % совокупного дохода семьи. В субъектах России этот процент может быть иным, однако, он не может превышать цифры, установленные на федеральном уровне. Чтобы попросить помощи у государства, необходимо собрать минимальный пакет документов. Существуют и другие виды льгот по оплате коммуналки, которые действуют для различных категорий лиц. Сведения о них должны размещаться на информационных стендах или доводиться до жильцов в устной форме.

**Метод 3.** Предложить заключить соглашение о погашении задолженности

Если личное общение и работа с должником ЖКХ не увенчалась успехом, можно приступать к досудебной претензионной практике. Официальную претензию можно направить заказным письмом или вручить лично в руки под подпись. Для многих должников официальный документ становится решающим аргументом в пользу погашения долга. После вручения такой претензии почти половина должников немедленно отправляется гасить долги – они опасаются наступления более тяжких последствий. Остальные дают заверения, что оплатят коммуналку, как только появится такая возможность. С ними вы можете заключить соглашение о погашении долга. В нем прописывается график платежей, сроки поэтапного внесения определенных сумм. В дальнейшем останется лишь следить за соблюдением этого графика.

**Метод 4.** Создать неудобства для должников по услугам ЖКХ

Существует два законных метода работы с должниками ЖКХ:

-ограничение права выезда заграницу;

-отключение или ограничение жилищно-коммунальной услуги.

Задолженность за жилищно-коммунальные услуги может стать препятствием для выезда гражданина РФ за рубеж. Сведения о неплательщике подаются в Росреестр, и граница для него закрывается. Существует и такое понятие, как солидарная ответственность (оно закреплено в ч. 3 ст. 31 ЖК РФ). Члены семьи владельца жилого помещения, за которым числится долг, несут солидарную с ним ответственность, с ними также можно проводить работу как с должниками ЖКХ. Отключение или ограничение жилищно-коммунальной услуги является, пожалуй, наиболее действенным способом борьбы со злостными неплательщиками. Отметим, что отключать можно только ту услугу, за которую не производится оплата – например, электричество или горячую воду. Эти ограничения прописаны в правилах предоставления ЖКУ, они утверждены постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354. Чаще всего таких мер бывает достаточно. Люди, у которых отключили свет или воду, испытывают существенный дискомфорт и стараются как можно скорее погасить все долги.

**Метод 5.** Задействовать комиссию по работе с должниками ЖКХ

Чтобы как можно более эффективно осуществлять работу с должниками ЖКХ, в городской администрации может быть создана специальная комиссия по сбору платежей за ЖКУ. В ее функции входит налаживание диалога с неплательщиками, выяснение причин накопления задолженности и формирование путей и способов оплаты долга. Заседания комиссии проводятся каждый месяц, на них приглашаются все жители, долгое время не оплачивающие ЖКУ.

**2. Работа с должниками ЖКХ в судебном порядке**

При работе с должниками ЖКХ в судебном порядке выполняются следующие действия: поиск необходимых документов, составление иска, участие в судебных заседаниях, получение вынесенного решения и исполнительных листов. Отличительная особенность судебного производства заключается в том, что стороны дела состязаются на равных условиях. Соответственно, коммунальная служба должна доказать суду, что у неплательщика накопилась именно такая задолженность, и что сама компания имеет право требовать ее уплаты у должника. В свою очередь, владелец квартиры или ее наниматель может оспаривать эти требования. Зачастую неплательщики имеют претензии именно к сумме долга. Они апеллируют к тому, что на деле коммунальные услуги не были оказаны в полном объеме, тарифы, по которым взимается плата, установлены незаконно, а начисления произведены с ошибками. Иск к неплательщику должен быть подготовлен с особой тщательностью: необходимо собрать документы, подтверждающие сумму долга, и приложить их к иску (статья 132 ГПК РФ). Стоит отметить, что если у управляющей организации и гражданина не заключен договор об оказании услуг ЖКХ, это не является для него поводом не платить коммуналку. Законом не предусматривается обязательное погашение долга в досудебном порядке. Если эта норма не прописана и в договоре на управление многоквартирным домом, то управляющая компания может сразу же подать на должника в суд, не направляя ему никаких уведомлений и требований ликвидировать долг. Если ответчик, которому сообщили о месте и времени проведения заседания, не явился в зал суда без уважительной причины и без просьбы рассмотреть дело в его отсутствие, судебный процесс может пройти в порядке заочного производства. Сторона, которая выиграет дело, сможет по решению суда взыскать с другой стороны все убытки, понесенные в ходе разбирательства, – в том числе расходы на госпошлину и адвоката. За исполнением решения суда (или любых иных органов и должностных лиц) будет следить федеральная служба судебных приставов. Если должник не исполнит решение суда в установленные в нем сроки и без уважительных на то причин, судебные приставы могут вынести ему постановление о временном запрете на выезд за границу. Такой документ выносится по заявлению взыскателя или по собственной инициативе службы судебных приставов.

*Меры принудительного исполнения:*

-Обращение взыскания на собственность неплательщика: деньги, вклады, ценные бумаги.

-Обращение взыскания на зарплату, пенсию и иные периодические выплаты, которые неплательщик получает на основании трудовых, гражданско-правовых или социальных отношений.

-Обращение взыскания на имущественные права неплательщика – например, на право получения платежей по исполнительному производству, в котором он является взыскателем, на право получения платежей по найму, аренде, а также на исключительные права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации, права требования по договорам об отчуждении или использовании исключительного права на результат интеллектуальной деятельности и средство индивидуализации и т.д.

-Изъятие у неплательщика собственности, присужденной взыскателю.

-Арест имущества неплательщика во исполнение судебного решения.

-Перерегистрация имущественных прав с неплательщика на взыскателя в случаях и порядке, установленных действующим законодательством.

-Совершение действий, прописанных в исполнительном листе, от имени и за счет неплательщика без его личного участия (если возможно).

-Принудительное выселение неплательщика из квартиры (применяется в настоящее время только в отношении нанимателей квартир по договору **социального найма** и только в судебном порядке ([ст. 90 ЖК РФ](http://base.garant.ru/12138291/8/#block_90)). Размер задолженности не имеет значения, основанием для выселения является факт неуплаты без уважительных причин платежей за жилое помещение и коммунальные услуги более чем за шесть месяцев).

-Освобождение нежилых помещений (складов и хранилищ) от имущества неплательщика, запрет на пребывание в них.

-Принудительное выселение из России иностранных граждан или людей без гражданства.

-Другие действия, которые предусмотрены в федеральном законе или исполнительных документах.

**3. Работа с должниками ЖКХ с помощью приказного производства**

 Федеральным законом от 02.03.2016 №45-ФЗ были введены новые положения в Гражданский процессуальный кодекс РФ и Арбитражный процессуальный кодекс РФ, вступившие в силу с 1 июня 2016 года. Они касаются приказного порядка взыскания долгов за жилищно-коммунальные услуги, а также телефонную связь. Приказное производство — это новый порядок рассмотрения бесспорных требований кредитора. Теперь их можно рассматривать в сокращенные сроки без проведения судебного разбирательства и заслушивания мнений сторон, а лишь с помощью исследования представленных кредитором письменных доказательств. Итогом такого производства становится выдача судебного приказа.

Судебный приказ — это судебное постановление и исполнительный документ в одной бумаге. Кредитор, которому был выдан судебный приказ, может сразу же приступить к взысканию долга. Ранее такой порядок также был предусмотрен в некоторых судебных процессах, но он не являлся обязательным для жилищно-коммунальных споров. Приказное производство призвано сделать судебную защиту кредиторов более оперативной, а исполнение судебных актов – более эффективным. Такое производство снимает с судов необходимость браться за дела, не нуждающиеся в подробном рассмотрении, то есть дела с бесспорными требованиями. Дать оценку новому институту приказного производства пока трудно. Тем не менее, уже можно определить новые требования к работе с должниками ЖКХ. К преимуществам судебного приказа можно отнести: оперативность выдачи — в течение 5 дней с момента подачи соответствующего заявления в суд; отсутствие судебных процедур – разбирательств, вызова сторон, заслушивания их мнений; приравнивание судебного приказа к исполнительному листу, приведение его в исполнение в соответствующем порядке. Тем не менее, у судебного приказа есть и ряд недостатков – в первую очередь, для неплательщика. Он не может узнать о мотивировке принятого решения, так как в судебном приказе она не прописывается. Кроме того, ему неподконтролен сам процесс взыскания, а это может привести к обременению его имущества и запрету на выезд из страны. Взыскание долгов по ЖКХ с помощью коллекторов

Работа с должниками ЖКХ: 4 этапа получения судебного приказа

Этап 1. Обращение за получением судебного приказа. При наличии просроченных долгов за жилое помещение или коммунальные услуги, не превышающих сумму в полмиллиона рублей (п. 1 ст. 121 ГПК РФ), кредитор вправе обратиться в суд за получением судебного приказа. Взыскателем в данном случае может выступать управляющая компания, ТСЖ, ЖСК, ресурсоснабжающая организация и пр. В других ситуациях споры о погашении долгов должны разрешаться на общих основаниях искового производства.

Этап 2. Рассмотрение вопроса о выписке судебного приказа производится судьей без судебного заседания, без извещения сторон, без ведения протокола. Судья самостоятельно принимает решение исходя из документов, предоставленных взыскателем. В итоге судебный приказ должен быть: вынесен в течение пяти дней с момента поступления заявления от взыскателя; выпущен в двух экземплярах на специальном судебном бланке. Один экземпляр остается в суде, другой выдается кредитору. Неплательщик получает копию; составлен в двух частях — вводной и резолютивной. Основным отличием от судебного решения является отсутствие описательной части, то есть мотивировки. Она ограничивается лишь ссылкой на закон, который послужил основанием для удовлетворения требований.

Этап 3. Направление копии судебного приказа неплательщику. Судебный приказ направляется по адресу, который указал взыскатель (кредитор), и только один раз. Но поскольку срок, во время которого неплательщик может направить свои возражения по судебному приказу, начинает отсчитываться с даты получения приказа неплательщиком, а он может временно уехать или переехать вовсе, возможна повторная отправка приказа по новому месту нахождения. Неплательщик может оспорить судебный приказ в течение десяти дней с момента получения копии судебного приказа. В случае поступления возражений судебный приказ аннулируется. Выписывая определение об отмене, судья должен разъяснить взыскателю, что он может подать те же требования, но уже в порядке обычного иска. Копии определения суда об отмене судебного приказа должны быть направлены сторонам в течение трех дней с момента вынесения.

Этап 4. Если в течение десяти дней неплательщик не направит свои возражения в суд, судья может выдать кредитору второй экземпляр документа с гербовой печатью суда. Взыскатель может сразу же предъявить его к исполнению. Судебный приказ приводится в исполнение в том же порядке, что и все судебные постановления.

**4. Работа с должниками ЖКХ с привлечением коллекторских агентств**

Работа с должниками ЖКХ и взыскание с них задолженностей – неотъемлемая составляющая ежедневной рутины управляющих компаний, ТСЖ и ЖСК. Обычно управляющие организации не привлекают к своей деятельности коллекторов – в сфере ЖКХ это не принято. Фирмы, управляющие многоквартирными домами, стараются взыскать задолженность с жильцов самостоятельно. При этом эксперты полагают, что в ближайшем будущем коллекторы станут гораздо активнее работать над привлечением клиентов из сферы ЖКХ. Коллекторская деятельность сейчас строго контролируется законом. Требования и ограничения для коллекторов прописаны в Федеральном законе №230-ФЗ от 3 июля 2016 года. Сами управляющие организации, взыскивающие долги с населения, под действие этого закона не подпадают. Фирмы, управляющие многоквартирными домами, не становятся коллекторами, взыскивая долги за ЖКУ, поскольку: по закону, коллекторы – это лица, для которых взыскание задолженностей с физлиц является основным видом деятельности; действие закона не распространяется на задолженности по законам о ЖКХ, поставках коммунальных услуг, обращении с бытовым мусором и пр. Закон о коллекторах имеет силу только в тех случаях, когда полномочия по взысканию задолженности отдаются банку или профессиональному коллекторскому агентству. Управляющие компании, ТСЖ и ЖСК также могут самостоятельно осуществлять работу с должниками ЖКХ и взыскание с них задолженностей. Этой сферы новый закон не касается. Под деятельностью коллекторов подразумевается осуществление действий по взысканию просроченной задолженности с физлиц, которое выполняется специализированными организациями. В законе о коллекторах четко прописаны способы, которые можно применять в общении с неплательщиками, а также методы, использовать которые запрещено. Заключая договор с коллекторским агентством, помните о действиях, которые запрещены при работе с должниками ЖКХ. В их число входят следующие запреты: на использование физической силы против должника; на повреждение имущества; на использование опасных методов; на психологическое воздействие (оскорбления, публичное унижение); на введение должника в заблуждение, иные варианты злоупотребления правом; на раскрытие информации о неплательщике третьим лицам. Запрет подобных действий следует продублировать в тексте договора, который вы будете подписывать с коллекторами. Угрозы совершения действий, запрещенных Законом о коллекторах, приравниваются к самим таким действиям и также строго преследуются. Обязательно ознакомьтесь со всеми сведениями о коллекторском агентстве, с которым вы планируете заключить договор о работе с должниками ЖКХ. Взыскивать просроченные долги с населения могут только юрилица, состоящие в госреестре. Пока этот перечень только разрабатывается, он не утвержден в окончательном виде. Поэтому стоит обращать внимание на уставные документы потенциального партнера. Заниматься взысканием задолженностей на профессиональном уровне могут только компании, которые имеют в своих учредительных бумагах код ОКВЭД 82.91 (взыскание долгов по квитанциям, их пересылка клиентам) или 69.10 (деятельность в юридической сфере). Закон о коллекторах не позволяет прибегать к услугам более чем одного коллекторского агентства одновременно.