



**С.С. Деденёв<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Master of Business Administration (MBA), директор  
(ТОО «ЖКХ Байланыс», Алматы, Республика Казахстан, info@baylanis.kz)  
Телефон +7 776 193 1919

## **АВТОРСКАЯ МЕТОДИКА ПО УВЕЛИЧЕНИЮ СБОРОВ ПРИ УПРАВЛЕНИИ МНОГОКВАРТИРНЫМИ ДОМАМИ**



Управление задолженностями в многоквартирных домах играет ключевую роль в обеспечении финансовой устойчивости и эффективного функционирования жилищного комплекса. Проблема неоплаченных платежей за услуги ЖКХ является актуальной для многих КСК и ОСИ, ведь задолженность существенно снижает финансовые возможности обслуживания и ремонта общего имущества, а также услуги, предоставляемые жильцам.

Для эффективного решения проблемы задолженности необходим комплексный подход, включающий в себя как организационные, так и практические меры. В настоящей статье мы рассмотрим практические инструменты и стратегии управления задолженностями в многоквартирных домах, основанные на собственных наработках и лучших практиках в данной области.

Целью данной работы является представление конкретных методов и инструментов, которые могут помочь обслуживающим организациям эффективно управлять задолженностью, снижать ее уровень и обеспечивать финансовую устойчивость жилищного фонда.

Предлагаем взглянуть на проблему задолженности в многоквартирных домах с практической стороны и рассмотреть возможные стратегии и инструменты, которые могут быть успешно применены в повседневной работе.

### ***Мониторинг задолженностей***

Внедрение системы регулярного мониторинга задолженностей – это ключевой шаг для эффективного управления финансовыми потоками в многоквартирных домах. Такая система предоставляет возможность оперативного выявления должников и постоянного контроля за динамикой их задолженности, что позволяет принимать своевременные меры по урегулированию задолженности и предотвращению возможных финансовых проблем.

Внедрение системы мониторинга задолженностей начинается с установления четких критериев задолженности и разработки процедур для ее отслеживания. Важно определить какие именно виды платежей рассматриваются как задолженность (например, задолженность по оплате коммунальных услуг, задолженность по капитальным ремонтам и т. д.) и какие сроки задержки платежей считаются допустимыми.

Далее необходимо выбрать или разработать подходящее программное обеспечение для ведения мониторинга задолженности. Такие программы должны иметь возможность автоматического сопоставления данных о платежах с установленными критериями задолженности и генерации соответствующих отчетов. Это помогает автоматизировать процесс мониторинга и сделать его более эффективным.

После внедрения системы следует регулярно проводить мониторинг задолженности и анализировать полученные данные. Это позволяет оперативно выявлять задолжников и оценивать динамику их задолженности. В случае обнаружения задолженности необходимо незамедлительно принимать меры по взысканию задолженности в соответствии с установленными процедурами и положениями законодательства.

Одним из важных аспектов системы мониторинга задолженности является ее прозрачность и доступность для всех заинтересованных сторон. Жители должны иметь возможность получать информацию о своей задолженности и условиях ее погашения, а также быть в курсе о мерах, предпринимаемых по урегулированию задолженности.

Внедрение системы регулярного мониторинга задолженностей является важным шагом для обеспечения финансовой устойчивости и эффективного управления многоквартирными домами. Такая система позволяет оперативно выявлять задолжников, принимать меры по взысканию задолженности и предотвращать возможные финансовые проблемы.

### ***Индивидуальные встречи с должниками***

Организация индивидуальных встреч с должниками является важным инструментом в управлении задолженностями, особенно в многоквартирных домах. Этот подход позволяет углубиться в причины задолженности каждого должника, выявить индивидуальные обстоятельства, которые могут повлиять на способы погашения долга, и разработать персонализированные планы возврата задолженности.

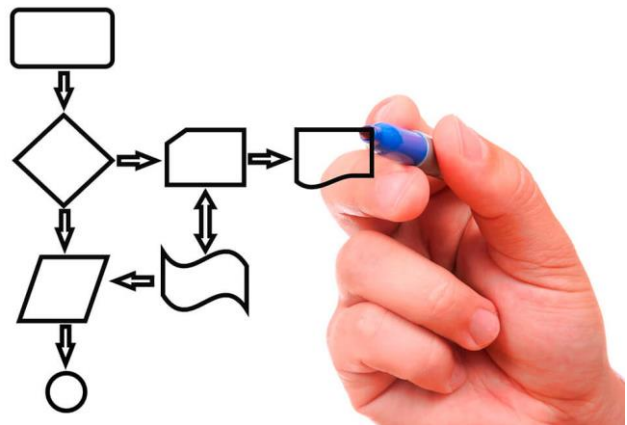
Во-первых, индивидуальные встречи с должниками создают возможность установить доверительные отношения между КСК и жильцами. Это позволяет должнику чувствовать себя услышанным и понятым, что может способствовать более открытому обсуждению причин задолженности и поиску взаимовыгодных решений.

Во-вторых, в ходе индивидуальных встреч можно выявить конкретные причины задолженности каждого должника. Это могут быть временные финансовые трудности, непредвиденные расходы, потеря работы или другие личные обстоятельства. Понимание этих причин позволяет более точно оценить ситуацию и найти наиболее эффективные способы помощи должнику.

В-третьих, индивидуальные встречи позволяют разработать персонализированные планы погашения долга, учитывающие специфику каждой ситуации. Это может включать в себя установление гибких сроков погашения, рассрочку платежей, реструктуризацию долга или даже предоставление дополнительной финансовой помощи в случае крайней необходимости.

Кроме того, индивидуальные встречи дают возможность предложить должнику дополнительные ресурсы и услуги, направленные на поддержку его финансового благополучия в будущем. Это могут быть финансовые консультации, программы по управлению бюджетом, предложения организации дополнительного заработка или получения образования для повышения профессиональных навыков.

В целом, организация индивидуальных встреч с должниками является эффективным инструментом в управлении задолженностями в многоквартирных домах. Этот подход способствует более глубокому пониманию причин задолженности, разработке



персонализированных планов погашения долга и предоставлению дополнительной поддержки должникам для решения их финансовых проблем.

### ***Льготное погашение долга при финансовых затруднениях***



Введение программ льготного погашения задолженностей для должников, находящихся временно в финансовых затруднениях, является важным шагом в управлении задолженностями и поддержке жильцов в многоквартирных домах. Эти программы предусматривают

предоставление гибких условий для погашения долга, учитывающих временные трудности должника, и способствуют сохранению жильца в жилищном фонде.

Во-первых, программы льготного погашения задолженностей призваны обеспечить временную финансовую поддержку жильцам, которые столкнулись с временными трудностями, такими как потеря работы, болезнь или другие непредвиденные обстоятельства. Предоставление гибких условий погашения долга позволяет должнику временно снизить финансовую нагрузку и избежать проблем с оплатой жилищно-коммунальных услуг.

Во-вторых, такие программы способствуют сохранению стабильности в жилищном фонде и предотвращению потери жильцов. Благодаря возможности льготного погашения задолженностей жильцы могут сохранить свое жилье и не сталкиваться с угрозой выселения из-за финансовых трудностей. Это важно как для самих должников, так и для устойчивости всего жилищного сообщества.

В-третьих, программы льготного погашения задолженностей способствуют улучшению отношений между жильцами и КСК. Предоставление должникам возможности погасить долги с учетом их финансового положения и временных трудностей создает благоприятное впечатление о работе КСК и способствует укреплению доверия между сторонами.

Наконец, введение программ льготного погашения задолженностей может иметь положительный эффект на общую культуру платежеспособности в жилищном сообществе. Предоставление гибких условий погашения долга может стимулировать должников к более ответственному отношению к своим финансам и своевременному выполнению обязательств перед жилищным фондом.

Таким образом, введение программ льготного погашения задолженностей является важным шагом в управлении задолженностями и обеспечении финансовой поддержки для жильцов, временно испытывающих финансовые трудности. Эти программы способствуют сохранению стабильности в жилищном фонде, улучшению отношений между жильцами и КСК, а также формированию культуры платежеспособности в жилищном сообществе.

### ***Проведение информационных кампаний***

Одной из ключевых составляющих эффективного управления задолженностями в многоквартирных домах является проведение информационных кампаний и консультаций с жильцами о правилах оплаты услуг ЖКХ. Такие мероприятия направлены на повышение осведомленности жильцов о последствиях задолженности и возможных мерах по ее предотвращению.

В рамках информационных кампаний рекомендуется проводить различные мероприятия, такие как семинары, встречи с жильцами, распространение информационных буклетов и листовок, а также использование средств массовой информации и интернет-ресурсов для донесения до аудитории ключевых понятий и правил в области оплаты ЖКХ.

Важно осветить важность своевременной оплаты коммунальных услуг и последствия, которые могут возникнуть при невыплате задолженности.

Кроме того, организация консультаций с жильцами позволяет лично обсудить вопросы, касающиеся оплаты услуг ЖКХ, и предоставить конкретные рекомендации по управлению финансами и предотвращению задолженности. Специалисты могут разъяснить жильцам правила и сроки оплаты, а также информировать о доступных льготах и программах по рассрочке или рефинансированию задолженности.

Особое внимание следует уделить аспектам предотвращения задолженности. Это может включать в себя рекомендации по планированию семейного бюджета, оптимизации расходов на коммунальные услуги, использованию услуг банковского обслуживания для автоматического списания платежей и другие меры, способствующие своевременной оплате.

Информационные кампании и консультации с жильцами играют важную роль в формировании культуры платежеспособности и ответственного отношения к финансовым обязательствам. Правильно организованные мероприятия помогают жильцам лучше понять систему оплаты услуг ЖКХ, а также научиться эффективно управлять своими финансами, что в итоге способствует снижению уровня задолженности и обеспечению устойчивого функционирования жилищного фонда.

### ***Система автоматизированной рассылки***



Внедрение системы автоматизированной рассылки уведомлений о задолженности через SMS, электронную почту или мобильные приложения является эффективным инструментом для увеличения осведомленности жильцов о состоянии их задолженности.

Такая система позволяет отправлять жильцам уведомления о текущей задолженности, предупреждать о приближающихся сроках платежей, а также информировать об изменениях в статусе задолженности. Благодаря автоматизированной рассылке, информация доставляется жильцам мгновенно и надежно, что помогает им быть в курсе своей финансовой обстановки.

Преимуществом такой системы является ее удобство и доступность. Жильцы могут получать уведомления на своих мобильных устройствах в любое время и из любой точки, что обеспечивает оперативную связь с КСК или администрацией многоквартирного дома. Это снижает риск пропуска платежей из-за невнимательности или неполучения уведомлений по почте.

Кроме того, автоматизированная система рассылки уведомлений позволяет сэкономить время и ресурсы КСК или администрации дома. Процесс отправки уведомлений автоматизирован, что уменьшает необходимость вручную формировать и рассылать уведомления каждому жильцу. Это позволяет сотрудникам КСК сосредоточиться на других аспектах работы с задолженностью, таких как взаимодействие с должниками или разработка индивидуальных планов погашения долга.

Наконец, система автоматизированной рассылки уведомлений способствует улучшению взаимодействия между КСК и жильцами. Жильцы могут получать оперативную информацию о своей задолженности и принимать меры для ее урегулирования, что способствует более прозрачным и доверительным отношениям между сторонами.

Таким образом, внедрение системы автоматизированной рассылки уведомлений о задолженности является важным шагом в улучшении управления задолженностями в



многоквартирных домах, обеспечивая жильцам оперативную информацию и КСК - эффективный инструмент для взаимодействия с жильцами.



### ***Бонусы за регулярную оплату***

Создание программы поощрения своевременной оплаты услуг ЖКХ является эффективным способом стимулирования жильцов к более ответственному отношению к своим финансовым обязательствам. Путем предоставления скидок или бонусов за регулярную оплату КСК или администрации многоквартирных домов могут мотивировать жильцов к своевременным платежам и улучшить финансовое состояние жилищного

фонда.

Программа поощрения может включать в себя различные механизмы стимулирования, такие как скидки на коммунальные услуги или начисление бонусных баллов за каждый своевременный платеж. Например, жильцам, оплачивающим услуги ЖКХ без задолженности в течение определенного периода времени, может быть предоставлена скидка на следующие платежи или возможность участия в программе лояльности, где накопленные бонусы можно обменять на различные привилегии или услуги.

Внедрение такой программы может принести ряд преимуществ как для жильцов, так и для КСК. Для жильцов это стимул сохранять финансовую дисциплину и снижать риск накопления задолженностей, что помогает им избежать штрафных санкций и сохранить свою кредитную историю. Для КСК или ОСИ это способ повысить свою доходность, снизить количество неплатежей и улучшить финансовое состояние жилищного фонда.

Более того, программа поощрения своевременной оплаты услуг ЖКХ может способствовать укреплению взаимоотношений между КСК и жильцами, создавая позитивный образ и повышая уровень доверия к администрации дома. Это также может способствовать формированию здоровой финансовой культуры среди жильцов и повышению качества жизни в многоквартирных домах.

### ***Введение штрафов за просрочку***



Введение системы штрафов и пени за просрочку оплаты услуг ЖКХ - это мероприятие, направленное на стимулирование жильцов к своевременной оплате и поддержанию финансовой дисциплины. Эта система предполагает наложение штрафов или пени на жильцов, которые не оплачивают свои коммунальные услуги в срок.

Основная идея такой системы заключается в том, чтобы создать дополнительный стимул для жильцов оплачивать свои счета вовремя. Штрафы и пени обычно начисляются в виде процентов от суммы задолженности за каждый день просрочки платежа. Это позволяет сформировать негативный мотив для просрочки оплаты и, в то же время, обеспечивает КСК

или ОСИ дополнительные средства для покрытия расходов на обслуживание и ремонт общего имущества.

Преимущества введения такой системы очевидны. Во-первых, это помогает снизить уровень задолженности перед КСК и минимизировать финансовые риски. Во-вторых, это способствует повышению финансовой дисциплины среди жильцов и формированию ответственного отношения к своим обязательствам. Кроме того, это позволяет обеспечить стабильное финансовое состояние жилищного фонда и предоставить жильцам качественные услуги ЖКХ.

Однако при введении системы штрафов и пени необходимо учитывать интересы всех сторон. Важно установить справедливые условия и прозрачные правила начисления штрафов, чтобы избежать возможных конфликтов и недовольства со стороны жильцов. Также важно предусмотреть механизмы защиты прав жильцов и возможность обжалования начисленных штрафов в случае необоснованных или ошибочных действий.

В целом введение системы штрафов и пени за просрочку оплаты услуг ЖКХ является эффективным инструментом для стимулирования своевременной оплаты и поддержания финансовой дисциплины среди жильцов. Правильно спланированная и реализованная, эта система может принести пользу как КСК/ОСИ, так и жильцам, способствуя более эффективному управлению жилищным фондом и повышению качества жизни в многоквартирных домах.

### ***Привлечение профессиональных контактных центров***

Сотрудничество с контактными центрами может стать необходимым шагом для взыскания задолженностей в случае, если внутренние меры по урегулированию долга оказываются неэффективными. Контактные центры специализируются на взыскании долгов и могут применять различные методы для давления на должников и стимулирования их к погашению задолженности.

Первым шагом в сотрудничестве с контактными центрами является выбор надежного и профессионального партнера. Важно учитывать репутацию и опыт агентства, его способность к эффективной работе с должниками и соблюдение законодательства в сфере взыскания долгов. Также необходимо учитывать условия сотрудничества, включая комиссионные сборы и права агентства на использование различных методов взыскания.

После выбора контактного центра следует установить четкие правила и процедуры сотрудничества. Это включает в себя передачу информации о должниках, описание методов взыскания, контроль за действиями агентства и обмен информацией о результате работы. Важно также определить критерии успешности сотрудничества и механизмы оценки эффективности деятельности агентства.

При сотрудничестве с контактными центрами необходимо учитывать риски и негативные последствия. Некоторые методы взыскания долгов могут быть агрессивными и навредить репутации КСК или ОСИ. Также возможны конфликты с должниками и правовые споры, которые могут потребовать дополнительных временных и финансовых затрат.

В целом, сотрудничество с контактными центрами может быть эффективным инструментом для взыскания задолженностей в случае неэффективности внутренних мер по урегулированию долга. Однако необходимо тщательно оценивать все аспекты сотрудничества и выбирать партнера с учетом специфики и потребностей КСК или ОСИ.

### ***Обучение жителей финансовой грамотности***

Организация обучающих мероприятий для жильцов по финансовой грамотности и планированию бюджета представляет собой эффективную стратегию для предотвращения накопления задолженностей в многоквартирных домах. Такие мероприятия позволяют жильцам осознать важность правильного управления своими финансами, понять основные принципы бюджетирования и научиться планировать свои финансовые ресурсы.

Первым шагом в организации обучающих мероприятий является определение основных аспектов финансовой грамотности, которые следует освещать на мероприятии. Это может включать в себя понятие личного бюджета, управление долгами, основы инвестирования, правила планирования финансовых целей и т.д.

Далее необходимо разработать программу мероприятия, которая будет включать в себя различные форматы обучения, такие как лекции, семинары, воркшопы, круглые столы и т.д. Важно предоставить участникам возможность задавать вопросы и обсуждать свои индивидуальные финансовые ситуации.

Для привлечения жильцов к участию в обучающих мероприятиях необходимо провести информационную кампанию, используя различные каналы коммуникации, такие как доски объявлений, электронные рассылки, социальные сети и т.д. Важно выделить преимущества участия в таких мероприятиях, такие как повышение финансовой грамотности, снижение риска накопления задолженностей и улучшение финансового благополучия.

После проведения мероприятия необходимо провести оценку его эффективности. Это может включать в себя сбор обратной связи от участников, анализ уровня участия и понимания материала, а также оценку изменений в финансовом поведении жильцов после участия в мероприятии.

В целом, организация обучающих мероприятий по финансовой грамотности и планированию бюджета является важным инструментом для предотвращения накопления задолженностей в многоквартирных домах. Она помогает жильцам осознать важность правильного управления финансами и приобрести необходимые навыки для успешного управления своими финансами.

### ***Постоянный анализ эффективности мероприятий***

Проведение регулярных аудитов и анализа эффективности мероприятий по работе с должниками является ключевым этапом для постоянного улучшения системы управления задолженностями в многоквартирных домах. Этот процесс позволяет выявлять слабые места в системе и принимать меры для их устранения, а также определять успешные практики и распространять их на другие объекты.



Первым шагом в проведении аудитов является определение критериев эффективности, которые будут использоваться для оценки работы с должниками. Это может включать в себя такие показатели, как процент возврата задолженности, среднее время погашения долга, количество просроченных

платежей и другие.

Затем необходимо собрать данные о выполнении этих критериев за определенный период времени. Это может включать в себя анализ финансовых отчетов, отчетов о задолженности, а также обратной связи от персонала, работающего с должниками, и от самих должников.

После сбора данных проводится их анализ с целью выявления тенденций, проблемных областей и успешных практик. На основе результатов анализа разрабатываются рекомендации по улучшению системы управления задолженностями. Это

может включать в себя изменения в процессах работы с должниками, внедрение новых технологий и систем, обучение персонала и другие мероприятия.

После внедрения рекомендаций необходимо провести мониторинг их эффективности и корректировать стратегию в случае необходимости. Это позволит обеспечить постоянное улучшение системы управления задолженностями и достижение лучших результатов в работе с должниками.

Таким образом, проведение регулярных аудитов и анализа эффективности мероприятий по работе с должниками является важным компонентом системы управления задолженностями в многоквартирных домах. Этот процесс позволяет выявлять проблемы и успешные практики, что позволяет постоянно совершенствовать работу с должниками и улучшать финансовое состояние объекта.

В заключении статьи о методике работы с должниками при управлении многоквартирными домами необходимо подытожить основные аспекты и принципы эффективного взаимодействия с должниками, а также выделить ключевые выводы и рекомендации.

В первую очередь, следует отметить, что эффективное управление задолженностями играет важную роль в обеспечении финансовой устойчивости дома и обеспечении комфортного проживания жильцов. Методика работы с должниками должна быть комплексной и включать в себя несколько этапов.

Первый этап - это систематический мониторинг задолженностей. Важно оперативно выявлять должников и отслеживать динамику их задолженности, чтобы своевременно принимать меры по ее урегулированию. Для этого рекомендуется использовать современные информационные технологии и программные решения.

Второй этап - индивидуальное взаимодействие с должниками. Организация индивидуальных встреч позволяет выявить причины задолженности и разработать индивидуальные планы погашения долга, что способствует более эффективному взаимодействию с должниками и предотвращению дальнейшего увеличения задолженности.

Третий этап - это введение программ льготного погашения задолженностей и предоставление гибких условий погашения долга для должников, которые временно испытывают финансовые затруднения. Это позволяет им более эффективно управлять своими финансами и избежать проблем с оплатой услуг ЖКХ.

Четвертый этап - информационная работа с жильцами. Проведение информационных кампаний и консультаций о правилах оплаты услуг ЖКХ и последствиях задолженности помогает повысить осведомленность населения и предотвратить накопление задолженностей.

Пятый этап - это внедрение современных технологий и автоматизированных систем управления задолженностями, таких как системы рассылки уведомлений через SMS или электронную почту. Это помогает увеличить осведомленность жильцов о состоянии их задолженности и своевременно принимать меры по ее погашению.

В заключении можно подчеркнуть, что эффективное управление задолженностями требует комплексного подхода и постоянного мониторинга. Регулярный анализ эффективности мероприятий позволяет постоянно улучшать систему управления задолженностями и достигать лучших результатов в этой области.