



ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

**ДЕПАРТАМЕНТ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
ГОРОДА МОСКВЫ
(ДЖКХ города Москвы)**

Богоявленский пер., д.6, стр.2, Москва, 109012

Телефон: 8 (495) 957-7393, факс: 8 (495) 621-3604, e-mail: dzhkh@mos.ru, <http://www.mos.ru/dgkh>
ОКПО 29046804, ОГРН 1037700110238, ИНН/КПП 7703276615/771001001

№ _____
на № _____ от _____

**Префектам административных
округов города Москвы:**

**В.В. Говердовскому
В.В. Степанову
А.А. Беляеву
Н.В. Алешину
А.В. Цыбину
А.В. Челышеву
О.А. Волкову
А.О. Александрову
А.А. Пашкову
А.Н. Смирнову
Д.В. Набокину**

В целях улучшения показателя валового сбора платежей за жилищно-коммунальные услуги прошу активизировать проведение силами управляющих организаций всех необходимых мероприятий по досудебной работе с должниками, предусмотренных Регламентом работы с задолженностью по оплате за жилищно-коммунальные услуги, а именно (прилагается):

- ежемесячное уведомление должника;
- размещение поквартирного списка должников;
- обзвон должников;
- направление претензии.

Кроме того, необходимо усилить судебную работу и работу по исполнительному производству.

Следует учесть, что в соответствии с постановлением Правительства РФ от 02.04.2020 № 424 «Об особенностях предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» мораторий в части требования от потребителя уплаты неустойки (штрафов, пеней) за неоплаченные (несвоевременно оплаченные) жилищно-коммунальные услуги, а также приостановления или ограничения коммунальной услуги в случае неоплаты (не полной) ее оплаты потребителем действует с 06.04.2020 до 01.01.2021.

В связи с этим, а также в целях улучшения платежной дисциплины после 01.01.2021 прошу возобновить начисление пеней и последующее их взыскание в судебном порядке, осуществление мероприятий по приостановлению или ограничению коммунальной услуги при наличии задолженности.

Приложение: на 10 л. в 1 экз.

Заместитель руководителя

И.Г.Талалаева



РЕГЛАМЕНТ
работы с задолженностью
по оплате за жилищно-коммунальные услуги

Москва, 2018



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент работы с задолженностью по оплате за жилищно-коммунальные услуги (далее - Регламент) определяет порядок взыскания с собственников, нанимателей, арендаторов, лиц, пользующихся на ином законном основании жилыми и нежилыми помещениями в многоквартирных домах (далее - пользователи помещений в многоквартирном доме), задолженности за жилищно-коммунальные услуги, оказываемые управляющей организацией по договору управления многоквартирным домом.

Положения регламента допускается применять для работы с задолженностью по прочим услугам, включенным в единый платежный документ (далее - ЕПД).

1.2. Положения Регламента являются рекомендованными для использования государственными учреждениями города Москвы, государственными предприятиями (государственными унитарными предприятиями, казенными предприятиями) города Москвы, выполняющими функции управляющих организаций жилищным фондом.

1.3. Наряду с Регламентом выполнение мероприятий в рамках работы с задолженностью за жилищно-коммунальные услуги осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства, в том числе следующих нормативных документов:

- Жилищный кодекс Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- постановление Правительства Москвы от 22.07.2008 N 639-ПП «О работе с жилыми помещениями, переходящими в порядке наследования по закону в собственность города Москвы, и с жилыми помещениями жилищного фонда города Москвы, освобождаемыми в связи с выбытием граждан»;
- распоряжение Правительства Москвы от 25.10.2016 № 558-РП «Об утверждении Порядка организации работы с дебиторской задолженностью».

1.4. В целях организации работы с дебиторской задолженностью в управляющих организациях рекомендуется принять следующие организационно-распорядительные документы:

- приказ о назначении ответственных лиц за проведение досудебной работы по взысканию с пользователей помещений в многоквартирном доме задолженности за жилищно-коммунальные услуги, оказываемые управляющей организацией по договору управления многоквартирным домом;

- приказ о назначении ответственных лиц за проведение судебно-исковой работы с должниками;
- приказ о назначении уполномоченного лица, ответственного за работу с Федеральной службой судебных приставов.

В приложении 1 к Регламенту приведены образцы форм перечисленных документов.

1.5. Целью Регламента является улучшение платежной дисциплины пользователей помещений в многоквартирных домах, повышение собираемости платежей за жилищно-коммунальные услуги, своевременная профилактика финансовой нагрузки управляющих организаций.

1.6. Регламент определяет состав мероприятий по предупреждению возникновения задолженности, взысканию задолженности, порядок и случаи их применения, а также порядок формирования и подготовки отчетности о результативности работы с дебиторской задолженностью.

1.7. К основным этапам работы, выполняемой управляющими организациями в целях сокращения задолженности пользователей помещений в многоквартирном доме являются:

1.7.1. Предупреждение возникновения задолженности.

1.7.2. Досудебная работа с должниками.

1.7.3. Судебно-исковая работа с должниками.

1.7.4. Исполнительное производство, меры принудительного исполнения судебных актов.

1.8. Действия, выполняемые управляющими организациями в соответствии с требованиями настоящего Регламента, подлежат документированию в подсистеме «Работа с задолженностью» Автоматизированной системы управления «Информационное обеспечение деятельности ЕИРЦ» (далее - Подсистема).

Управляющие организации в целях исполнения требований настоящего Регламента используют имеющиеся функциональные возможности Подсистемы согласно рабочей документации (Руководство пользователя), действия, не предусмотренные функционалом Подсистемы, выполняются управляющими организациями иными способами.

1.9. Семантическая структура документов, формируемых в Подсистеме, используется для сбора официальной статистической информации о дебиторской задолженности за жилищно-коммунальные услуги, а также для оценки результативности управляющих организаций по работе с ней.

2. ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

2.1. В целях улучшения платежной дисциплины, снижения объемов имеющейся задолженности за жилищно-коммунальные услуги, а также предотвращения образования новой задолженности управляющая организация должна обеспечить информирование пользователей помещений в многоквартирном доме о порядке взаимодействия по вопросам управления многоквартирным домом, в том числе:

- о порядке, сроках и способах внесения платежей за услуги, оказываемые по договору управления многоквартирным домом;
- о размере ставок, тарифов, применяемых при расчетах и их изменении;

- о порядке и сроках предоставления сведений о показаниях приборов учета коммунальных ресурсов;
- о последствиях несвоевременной оплаты платежных документов.

2.2. Управляющей организации целесообразно организовать работу по получению от пользователей помещений в многоквартирном доме контактных данных, которые могут быть использованы для связи управляющей организацией, в том числе:

- мобильных телефонов для sms-оповещений и звонков;
- адресов электронной почты для отправки электронных сообщений;
- СНИЛС для возможности направления сообщений в личный кабинет пользователя на портале mos.ru.

Обработка персональных данных, организация их хранения, комплектования, учета и использования должна осуществляться в соответствии с требованиями законодательства о персональных данных.

2.3. В дополнение к адресным информационным сообщениям информирование пользователей помещений в многоквартирном доме может быть осуществлено следующими способами:

- размещение информации на подъездах, информационных стендах многоквартирного дома;
- размещение информации на официальных сайтах управляющих организаций и иных информационных ресурсах в сети «Интернет»;
- доведение информации на общих собраниях собственников помещений в многоквартирном доме.

2.4. Управляющей организации рекомендовано проводить анализ комментариев и мнений жителей по вопросам управления и задолженности, размещаемых на различных информационных ресурсах в сети Интернет, включая порталы, определенные для раскрытия информации, а также ресурсы, используемые местными жителями для обсуждения проблем административно-территориального образования, в котором расположен многоквартирный дом.

Действия управляющей компании в публичном пространстве должны быть ориентированы на разъяснения необходимости своевременной оплаты, формирования негативного образа должника.

Полученная информация о недочетах в работе управляющей организации должна приводить к незамедлительным решениям, направленным на устранение недостатков.

2.5. В целях предупреждения возникновения задолженности в неиспользуемых объектах управляющие организации руководствуются постановлением Правительства Москвы от 22.07.2008 № 639-ПП «О работе с жилыми помещениями, переходящими в порядке наследования по закону в собственность города Москвы, и с жилыми помещениями жилищного фонда города Москвы, освобождаемыми в связи с выбытием граждан», направляют в адрес Департамента городского имущества города Москвы информацию в случае выявления следующих сведений:

- об объектах недвижимости, находящихся в собственности города Москвы, из которых выбыли все пользователи, наниматели, арендаторы;
- об объектах недвижимости, освобожденных от всех пользователей, ввиду их смерти.

3. ДОСУДЕБНАЯ РАБОТА С ДОЛЖНИКАМИ

3.1. В случае не поступления в установленный срок платежа за жилищно-коммунальные услуги управляющей организации целесообразно начать досудебную работу с должником.

3.2. Мероприятия, предусмотренные разделом 3 Регламента, подлежат прекращению в следующих случаях:

- полное погашение задолженности или корректировка в случае некорректного начисления;
- направление в Департамент городского имущества города Москвы сведений об освобождении помещения, находящегося в собственности города, пользователями (нанимателями);
- наличие заключенного с должником соглашения о погашении задолженности при условии соблюдения должником условий данного соглашения;
- вынесение судебного приказа или вынесение судом определения о принятии заявления к производству.

3.3. Информирование должника о наличии задолженности на лицевом счете целесообразно начать через 15 дней после истечения срока платежа в автоматизированном режиме посредством Подсистемы: отправка оповещений о задолженности по sms, e-mail, в личный кабинет пользователя на портале mos.ru.

В случае отправки сообщений по e-mail или посредством направления сообщения в личный кабинет пользователя на портале mos.ru сообщение сопровождается инструкцией о доступных способах погашения задолженности.

Информирование перечисленными способами осуществляется ежемесячно до наступления события, описанного в пункте 3.2 Регламента.

3.4. При отсутствии контактных сведений неплательщика, позволяющих реализовать его уведомление способами, описанными в пункте 3.3 Регламента, напоминание должнику целесообразно направить в бумажном виде в почтовый ящик с предложением предоставить в управляющую организацию контактной информации (номер телефона, e-mail).

3.5. В рамках межведомственного информационного взаимодействия посредством Подсистемы в автоматизированном режиме в Федеральную службу государственной регистрации, кадастра и картографии направляется запрос выписки о переходе прав на объект недвижимости.

В случае изменения правообладателя объекта новому собственнику заводится лицевой счет, и производятся начисления с даты возникновения права.

По факту выполнения указанных действий собственнику направляется платежный документ с требованием об оплате и памятка о порядке взаимодействия с управляющей организацией по вопросам управления многоквартирным домом.

Начисления по лицевому счету должника, осуществленные после прекращения владения объектом, подлежат корректировке.

Сведения о новом адресе прежнего собственника запрашиваются посредством системы межведомственного информационного взаимодействия (паспортного досье).

В отношении задолженности, оставшейся на лицевом счете после операции корректировки, в случае получения информации о новом адресе регистрации, по

указанному адресу направляется претензия, предусматривающая обращение в суд в случае неоплаты долга в тридцатидневный срок с момента направления претензии.

В отношении финансово-лицевых счетов лиц, переставших владеть объектами, мероприятия, связанные с отправкой долгового ЕПД, ограничением подачи коммунального ресурса, не проводятся.

3.6. Ежемесячно начиная с 22 числа месяца, следующего за расчетным, должникам направляются долговые платежные документы (далее - долговые ЕПД).

3.7. Сведения о задолженности доступны управляющей организации в Подсистеме.

Указанные сведения управляющая организация использует для формирования поквартирного списка должников в целях размещения перечня помещений, в отношении которых имеется задолженность, на информационных стендах в подъездах многоквартирных домов, на официальном сайте управляющей организации в сети «Интернет». Размещению на информационных стендах также подлежат сведения о текущих и завершенных судебных делах в отношении должников.

Размещение указанных перечней может осуществляться взамен ранее размещенных или в дополнение к ним.

3.8. В случае если долговой ЕПД сформирован в отношении нанимателя или арендатора помещения в многоквартирном доме, находящегося в собственности города Москвы, автоматизировано средствами Подсистемы в адрес Департамента городского имущества города Москвы направляется уведомление о нарушении условий договора, предусматривающего пользование помещением, для применения санкций, установленных таким договором.

3.9. В случае если у гражданина, получающего субсидию на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, имеется не оплаченная задолженность за жилищно-коммунальные услуги за два расчетных периода (оплата текущего начисления не производилась в течение двух месяцев) и в отношении него сформирован долговой ЕПД, в пятнадцатидневный срок с момента отправки долгового ЕПД инициируется приостановление предоставления субсидии путем автоматизированного уведомления ГКУ «ГЦЖС» посредством Подсистемы о наличии у гражданина задолженности по оплате за жилищно-коммунальные услуги и отсутствии заключенного соглашения о погашении указанной задолженности.

3.10. По истечении 15 дней после отправки долгового ЕПД телефонный номер должника включается в перечень телефонов для обзвона автоматическими средствами («автодозвон»).

Содержание сообщения должно информировать должника о наличии долга и необходимости его погашения.

3.11. Управляющая организация направляет должнику автоматически сформированную Подсистемой претензию по истечении трех месяцев с момента образования задолженности.

В претензии указывается:

- сумма долга;
- срок, установленный для погашения долга;
- последствия неоплаты образовавшейся задолженности;
- уведомление о приостановлении или ограничении предоставления коммунальной услуги (если должник отвечает критериям, заданным в пунктах 3.12,

3.13 Регламента).

Претензия должна быть отправлена способом, подтверждающим надлежащее уведомление должника.

3.12. При наличии технической возможности управляющая организация ограничивает или приостанавливает предоставление коммунальной услуги (за исключением отопления и холодного водоснабжения), предварительно уведомив об этом потребителя, в случае наличия задолженности по оплате одной коммунальной услуги в размере, превышающем сумму двух месячных размеров платы за коммунальную услугу.

В течение 20 дней со дня доставки потребителю указанного предупреждения (уведомления) предоставление ему такой коммунальной услуги может быть сначала ограничено, а затем приостановлено либо при отсутствии технической возможности введения ограничения приостановлено без предварительного введения ограничения.

3.13. Предоставление коммунальной услуги не приостанавливается и не ограничивается в следующих случаях:

- наличие заключенного с должником соглашения о погашении задолженности и выполнении должником условий такого соглашения;
- если в жилом помещении многоквартирного дома все зарегистрированные пользователи старше восьмидесяти лет.

3.14. Мероприятия, проводимые управляющими организациями в рамках досудебной работы не в автоматизированном режиме, подлежат обязательному учету в Подсистеме.

3.15. После реализации технической возможности в Подсистеме мероприятия, описанные в разделе 3, осуществляются автоматизировано средствами Подсистемы. Информация о технической готовности Подсистемы доводится до управляющих организаций информационными письмами Департамента информационных технологий города Москвы, а также размещается в Подсистеме.

3.16. Досудебная работа прекращается с момента внесения в Подсистему, сведений о судебном акте, свидетельствующем о принятии к рассмотрению дела по существу.

4. СУДЕБНАЯ РАБОТА С ДОЛЖНИКАМИ

4.1. По истечению срока, предусмотренного претензией для урегулирования задолженности, управляющая организация обязана инициировать судебную работу. Судебная работа управляющей организацией проводится в рамках приказного либо искового производства.

4.2. Для осуществления судебной работы необходима подготовка следующих документов:

- исковое заявление, сформированное в Подсистеме;
- доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца;
- выписка из единого государственного реестра юридических лиц или единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей;
- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования;

- доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного или претензионного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором;
- расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы;
- иные документы, предусмотренные действующим законодательством.

В сумму иска включаются затраты Управляющей организации на проведение мероприятий, указанных в пункте 3.12, расходов на подготовку к судебному процессу, пени, неустойки, предусмотренные договором и законодательством Российской Федерации.

4.3. Направление в суд документов осуществляется в течение 3-х дней с момента сбора документов, указанных в пункте 4.1 Регламента.

4.4. Управляющая организация обязана обеспечить присутствие представителей на судебных заседаниях, своевременное и качественное предоставление информации и документов, необходимых для рассмотрения дела.

4.5. В рамках представления интересов управляющей организации представителю рекомендуется ходатайствовать о наложении обеспечительных мер на имущество должника.

4.6. Сведения о судебных актах, результатах судебных заседаний в обязательном порядке вносятся в Подсистему.

5. ИСПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРОИЗВОДСТВО, МЕРЫ ПРИНУДИТЕЛЬНОГО ИСПОЛНЕНИЯ

5.1. Исполнительное производство с целью принудительного взыскания с должников задолженности по оплате за жилищно-коммунальные услуги осуществляется управляющей организацией в течение трех рабочих дней, с момента получения исполнительного документа:

- самостоятельно, путем предъявления исполнительного документа непосредственно в банк должника либо работодателю;
- путем подачи исполнительного документа в службу судебных приставов Российской Федерации (далее - ФССП), в том числе посредством Подсистемы.

5.2. Управляющая организация при самостоятельном предъявлении исполнительного документа:

5.2.1. Непосредственно в банк должника:

- отслеживает поступление денежных средств в счет погашения задолженности за жилищно-коммунальные услуги на постоянной основе, а в случае отсутствия денежных средств на расчетном счете должника - принимает решение о дальнейшей передаче исполнительного документа в ФССП.

5.2.2. В организацию или иному лицу, выплачивающим должнику заработную плату, пенсию, стипендию и иные периодические платежи, непосредственно взыскателем (в случае если сумма взыскания не превышает 25 тысяч рублей):

- отслеживает поступление денежных средств в счет погашения задолженности за жилищно-коммунальные услуги на постоянной основе;
- в случае возвращения в управляющую организацию исполнительного документа работодателем по причине увольнения неплательщика, управляющая

организация передает исполнительный документа либо в кредитную организацию неплательщика либо в ФССП.

5.3. Управляющая организация при подаче исполнительного документа в ФССП осуществляет:

- постоянный контроль за исполнительным производством по своевременному взысканию задолженности по исполнительному документу;
- взаимодействие с ФССП в части:
 - проведения обходов квартир совместно с судебным приставом-исполнителем, в том числе с участием участкового уполномоченного полиции (при необходимости);
 - подачи заявления в ФССП для объявления должника в розыск;
 - применения мер в виде наложения ареста на имущество и (или) транспортные средства должников, ограничения выезда за границу, запросы в банки для ареста счетов.

5.4. Возвращение исполнительного документа не является препятствием для повторного предъявления исполнительного документа к исполнению в течение трех лет со дня вступления судебного акта в законную силу.

6. ФОРМИРОВАНИЕ СТАТИСТИЧЕСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ

6.1. Оценка эффективности и результативности работы с дебиторской задолженностью осуществляется на основании сформированных в Подсистеме аналитических форм.

Формы отчетов, формируемых посредством Подсистемы, приведены в приложениях №№ 2-16 к Регламенту.