

**Протокол
заседания рабочей группы по контролю
за дебиторской задолженностью
№ 90 от 30.01.2025 года**

г. Псков

Председатель рабочей группы:

Финансовый директор А.В. Ляпина

Заместитель председателя рабочей группы:

Главный бухгалтер С.Г. Яницкая

Секретарь:

Ведущий юрисконсульт СПиКО О.В. Логинова

Члены рабочей группы:

Начальник службы работы с абонентами К.А. Ковалевская

Начальник СПиКО Г.И. Дроздова

Приглашенные участники:

Начальник ОИТ Важов Е.В.

Заместитель директора по информационным технологиям и безопасности Якубовский А.В.

Повестка заседания:

Вопрос 1. Отчет специалистов ОИТ по вопросу автоматизации рабочего процесса специалистов предприятия в работе с дебиторской задолженностью.

Докладчики:

Начальник ОИТ Важов Е.В.

Заместитель директора по информационным технологиям и безопасности Якубовский А.В.

Вопрос 2. Отчет о дебиторской задолженности покупателей и заказчиков по основной деятельности - за услуги холодного водоснабжения и водоотведения за октябрь-декабрь 2024 год, отчетный 2024 год.

Докладчик:

Начальник службы работы с абонентами К.А. Ковалевская

Вопрос 3. Отчет по судебному и исполнительному производству по взысканию дебиторской задолженности за октябрь-декабрь 2024 год, отчетный 2024 год.

Докладчик:

Начальник СПиКО Г.И. Дроздова

Вопрос 4. Отчет о прочей дебиторской задолженности за октябрь-декабрь 2024 год, отчетный 2024 год.

Докладчик:

Главный бухгалтер С.Г. Яницкая

По первому вопросу

Выступил:

Е.В. Важов:

Во исполнение задач, поставленных на прошлом заседании рабочей группы, на текущий момент отделом информационных технологий проработаны следующие вопросы:

- взаимодействие с ПАО «Сбербанк» в части направления push-уведомлений должникам с использованием сервиса банка. Предоставление такой услуги возможно банком только на условиях заключения соглашения об оплате комиссии плательщиков предприятием (в размере 1% от суммы платежей). Предлагаемая мера не является эффективной ввиду того, что затраты предприятия на оплату комиссии банку, существенно превысят экономический эффект от направления уведомлений. Кроме того, должник имеет техническую возможность в любой момент отключить получение таких уведомлений;

- в рамках внесения изменений в регламент по работе с дебиторской задолженностью и на основании служебной записки, поступившей от службы работы с абонентами реализован технический функционал в программе 1С Физические лица, позволяющий бухгалтерам вносить статус «Безнадежно к взысканию», вести анализ по этому статусу, проводить фильтрацию должников по этому статусу. Реализован функционал формирования объявлений на подъезды по должникам, а также персональных уведомлений по должникам, где отсутствует поступление оплат от 3-х месяцев и более, а также задолженностью свыше определенной суммы (с возможностью установки критериев бухгалтером). Реализован механизм учета составленных соглашений о рассрочке (с указанием суммы и определения периода, в течение которого должна быть внесена оплата), информация о таких соглашениях вносится бухгалтером, для отказа от передачи в суд при наличии заключенного и действующего соглашения;

- разработан механизм формирования реестра почтовых отправлений для ООР, в целях автоматизации загрузки информации об отправлениях в почтовую учетную систему, без необходимости ручного внесения данных об отправлениях. В дальнейшем предполагается доработка этого механизма и передача функционала формирования реестра специалистам СПиКО;

- разработан отчет, позволяющий проводить анализ задолженности по должникам (по которым в течение месяца направлялся пакет документов из СРА в СПиКо), и формировать реестр с должниками, по которым выявлено полное или значительное уменьшение размера задолженности;

- разработан отчет, позволяющий провести анализ о сумме задолженности, на которую были выставлены уведомления, о поступившей оплате по этим должникам, текущей задолженности по этим должникам;

- разработан отчет, который позволяет по выбранному статусу должника (например, «Передано в УФССП» с указанием определенного периода) вывести информацию о сумме долга по судебному приказу, о поступившей оплате, как по судебному приказу, так и по сумме оплаты, поступившей в добровольном порядке, выводится текущая задолженность по этим должникам;

- разработан отчет, позволяющий формировать реестр об окончании исполнительных производств

Якубовский А.В.:

На отчетную дату, поставленные на заседаниях рабочей группы перед ИТ отделом технические задания, выполнены в полном объеме.

Действующая версия 1С модернизирована.

По второму вопросу

Выступила:

К.А. Ковалевская: Проинформировала участников рабочей группы о том, что задолженность на 01.01.2025 года за услуги холодного водоснабжения и водоотведения составила:

- задолженность физических лиц – 157 879 тыс. руб.

- задолженность юридических лиц – 55 947 тыс. руб.

Отметила, что по сравнению с предыдущим отчетным месяцем отмечается снижение размера дебиторской задолженности юридических лиц на 7,43 млн. руб., что составляет по сравнению с предыдущим месяцем – 11,72 %.

Также, на 01.01.2025 года отмечается увеличение размера дебиторской задолженности на 0,67 млн. руб. по сверхнормативному сбросу, что составляет по сравнению с предыдущим месяцем 7,86%.

По негативному воздействию отмечается снижение размера задолженности на 1,48 млн. руб., что составляет по сравнению с предыдущим месяцем 27,72%.

По ливневой канализации отмечается увеличение размера задолженности на 20,98 млн. руб., что составляет по сравнению с предыдущим месяцем 131,54%.

В отношении размера дебиторской задолженности физических лиц отмечается снижение размера дебиторской задолженности по сравнению с предыдущим месяцем на 3,38 млн. руб., что составляет по сравнению с предыдущим месяцем – 2,10%.

В отчетном периоде 2024 года службой работы с абонентами была проведена работа в целях погашения дебиторской задолженности юридических и физических лиц, включающая в себя:

Юридические лица	Октябрь 2024	Ноябрь 2024	Декабрь 2024
составлено предписаний о погашении задолженности на сумму	1 514 145,41	2 935 039,99	2 293 237,22
Физические лица	Октябрь 2024	Ноябрь 2024	Декабрь 2024
составлено предписаний о задолженности на сумму	133 920 556,91	134 821 710,35	134 889 258,69
в количестве шт.	11 959	11 446	11 097

Критерием направления претензии служит отбор задолженности физических лиц свыше 3-х расчетных периодов, независимо от суммы долга. Данное направление позволило увеличить темпы в работе, направленной на снижение дебиторской задолженности. Впоследствии, сотрудниками проводится мониторинг оплат по

направленным претензиям, в случае неоплаты расчеты незамедлительно передаются в СПиКО для взыскания задолженности в принудительном порядке. Таким образом, предприятие отслеживает задолженность по лицевым счетам, по которым ранее выпущены претензии, но оплата по ним не поступила, что позволяет автоматически формировать отчет для дальнейшей подготовки расчетов в суд.

На прошлом заседании рабочей группы, с целью снижения судебных расходов Предприятия, рассматривались вопросы о пересмотре логики по уведомлению должников с низкой платежной дисциплиной, о возможном размещении информации о должниках на подъездах МКД. Изучив практику регионов Российской Федерации, вопрос о том, является ли номер квартиры персональными данными, не имеет однозначного ответа. Судебная практика имеет противоположные решения в рассмотрении п.1 ст.3 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

Отметила, что в отчетном периоде применяется новый алгоритм по взысканию дебиторской задолженности на досудебном этапе, а именно усилена работа по уведомлению должников об имеющейся задолженности путем размещения информации на подъездах. Анализ о результатах проведенной работы позволяет сделать выводы о том, что указанное направление работы имеет положительный результат.

Уведомила, что в отчетном периоде увеличилось число обращений граждан по вопросу заключения соглашений о рассрочке задолженности.

Обратила внимание на то, что значительная часть собственников не обращается за переоформлением лицевого счета, при смене права собственности. В связи с данным обстоятельством, сведения о собственнике, членах семьи и количестве проживающих граждан в жилом помещении, а также поверки приборов учета, Предприятие вынуждено актуализировать путем обращения в суд. Кроме того, в настоящее время собственник, обращающийся за перерасчетом в службу работы с абонентами, обязан предоставить полный пакет документов для переоформления лицевого счета, данная мера исключит большинство обезличенных л/с Предприятия.

Отметила, что в отношении жилых помещений граждан, проживающих в общежитиях, значительное время отмечался высокий рост дебиторской задолженности и низкая платежеспособность населения. В результате проводимых Предприятием мер, направленных на снижение дебиторской задолженности, таких как автоматизация работы сотрудников, претензионный порядок, предоставление срока на оплату задолженности, после направления юрисконсультами заявления о выдаче судебного приказа, приносит свои положительные результаты и прослеживается снижение дебиторской задолженности по данному жилому фонду в целом.

Добавила, что по всем параметрам увеличился объем работы специалистов и для выполнения своих обязательств, таких как обход контролерами территориальных участков, снятия контрольных показаний приборов учета, опломбировки приборов учета, соответственно необходимо расширять штат сотрудников.

МП г. Пскова «Горводоканал» является лидирующим предприятием в Псковской области по объему базы лицевых счетов в 110 тыс.

Отметила, что в декабре 2024 года в службу по правовому и кадровому обеспечению пакеты документов для взыскания задолженности юридических лиц в

судебном порядке не передавались в связи с массовым перезаключением договоров, в том числе по водоотведению поверхностных сточных вод в централизованную систему ливневой канализации.

Добавила, что всем должникам-юридическим лицам, доводится информация о размере задолженности, по средствам телефонной связи. В случае неоплаты, документы для составления претензии, передаются в СПиКО.

Проинформировала участников рабочей группы об общем количестве лицевых счетов находящихся на обслуживании МП г. Пскова «Горводоканал» на 01.01.2025 года в сравнении с аналогичным периодом 2024 года:

На 01.01.2025		На 01.01.2024	
л/с	Жилой фонд (МКД + частный сектор)	л/с	Жилой фонд (МКД + частный сектор)
110 971	4 266	106 539	4 245

Общее количество лицевых счетов находящихся на прямых договорах			
На 01.01.2025		На 01.01.2024	
л/с	МКД	л/с	МКД
103 151	1 295	71 271	913

В настоящее время, при обращении абонента на прием, специалист предприятия передает памятку с предложением перехода на электронную версию квитанции. Таким образом, на отчетный период от физических лиц поступило более 1 587 отказов от бумажной квитанции, 3003 отказов от бумажной квитанции в пользу электронной квитанции.

Добавила, в целях надлежащего учета, службой работы с абонентами совместно со СПиКО продолжается работа по выявлению дебиторской задолженности физических и юридических лиц к списанию дебиторской задолженности с истекшим сроком исковой давности.

Представила на обозрение участников группы, отчет по процентному соотношению начислений по категориям абонентов – октябрь-декабрь 2024г.(для сведения):

Категория абонентов	Начислено (руб. коп.)			% от общей суммы начислений за декабрь 2024года
	Октябрь 2024	Ноябрь 2024	Декабрь 2024	
Население (с учетом УО)	55 888 583,15	57 083 485,79	56 581 709,47	65,56
Промышленные предприятия	16 578 304,86	16 455 034,71	15 693 796,31	18,19
Бюджетные организации	8 446 109,02	7 425 931,24	6 840 336,99	7,93
Прочие	6 509 785,73	6 618 029,61	7 183 068,62	8,32
Итого:	87 422 782,76	87 582 481,35	86 298 911,39	100

Проинформировала, что службой работы с абонентами во взаимодействии со службой СПиКО продолжается работа по формированию базы данных физических

лиц и их идентификаторов, в целях обращения в судебные органы за взысканием образовавшейся задолженности. Ежедневно сотрудниками службы, такая информация вносится и дополняется известными предприятию идентификаторами.

Отметила, что работа колл-центра предприятия значительно снижает нагрузку на сотрудников СРА, наглядным фактором является снижение количества письменных обращений граждан, многие вопросы решаются оперативно и незамедлительно.

Самые распространенные вопросы граждан касаются передачи показаний ПУ, поверки ПУ, поквартирных обходов контролёров с целью снятия контрольных показаний, вопросов погашения задолженности.

Результаты работы колл-центра

	за декабрь 2024	январь-декабрь 2024
Принято вызовов	11787	130000
общее время всех принятых вызовов	13692 мин.	149375 мин.
самый загруженный день	23.12.2024г (1818 принято вызовов)	23.12.2024г (1818 принято вызовов)
пропущено вызовов в нерабочее время	261 вызов	3582 вызова

Сообщила о том, что в отчетном периоде увеличилось количество обращений граждан по вопросу заключения соглашений о рассрочке задолженности.

Предложила:

Службе работы с абонентами:

- продолжать работу по мониторингу задолженности физических и юридических лиц.

По третьему вопросу:

Выступила:

Г.И. Дроздова: Проинформировала участников рабочей группы о проделанной работе СПиКО по взысканию задолженности в 2024г., включающей в себя:

Данные о взыскании дебиторской задолженности СПиКО		
• физических лиц	за декабрь 2024	за январь-декабрь 2024
Направлено заявлений о взыскании задолженности в суд шт. (руб.)	96(2 267 282,68)	4 040 (46 711 362,35)
Предъявлено исп. документов на исполнение шт. (руб.)	263(2 587 753,32)	2 540 (25 061 580,42)
Завершено исполнительных производств шт. (руб.)	227 (1 994 811,29)	1 328 (13 633 164,34)
Взыскано задолженности(руб.)	1 388 357,99	13 824 217,13
• юридических лиц	за декабрь 2024	за январь-декабрь 2024
Направлено заявлений о взыскании задолженности в суд шт. (руб.)	7 (995 161,47)	140 (52 852 610,00)
Предъявлено исп. документов на исполнение шт. (руб.)	8 (1 373 012,06)	141 (55 037 528,13)
Взыскано задолженности(руб.)	16 044 850,98	62 691 710,46

Отметила, что юрисконсультами СПиКО все расчеты в отношении должников-юридических лиц, переданные для взыскания задолженности в судебном порядке, отрабатываются своевременно. Работа по взысканию дебиторской задолженности юридических лиц в претензионном порядке оказалась высокоэффективной, значительная часть вопросов регулируется посредством телефонной связи и на досудебной стадии.

Сообщила, что работа с должниками-физическими лицами значительно увеличилась, так на 01.01.2019 год общее количество л/с, находящихся на прямых договорах составляло 23 785 л/с, а на 01.01.2025 года значение достигает 103 151 л/с.

Обратила внимание участников, что в связи с постоянными изменениями в законодательстве, влияющих на работу по взысканию задолженности граждан у юрисконсультов по работе с дебиторской задолженностью-физических лиц, увеличилась нагрузка на обработку документов и проведение необходимых мероприятий. Так, в 2024 году подготовлено и направлено в суд рекордное количество исковых заявлений и заявлений о выдаче с/п., а именно **4 133 шт.** Предъявление исполнительных документов, подготовка жалоб и, в общем, работа с УФССП, в том числе в отношении юридических лиц выполняется юрисконсультами по работе с физическими лицами.

Отметила, что количество юрисконсультов СПиКО, работающих непосредственно по взысканию задолженности физических лиц не изменилось.

Ввиду нарастающей нагрузки на мое имя представлена служебная записка ведущего юрисконсультанта Логиновой О.В. о рассмотрении вопроса о реорганизации отдела СПиКО относительно распределения нагрузки между юрисконсультами по физическим и юридическим лицам.

На основании вышесказанного, а также проведенного анализа по распределению нагрузки внутри отдела, полагаю возможным пересмотреть работу юрисконсультов СПиКО, увеличив количество юрисконсультов работающих в отношении задолженности физических лиц, за счет одного юрисконсультанта по юридическим лицам.

Отметила, что продолжается работа по списанию выявленной задолженности с истекшим сроком исковой давности и безнадежной к взысканию.

Проинформировала о тенденции оплаты должниками своей задолженности после направления претензии или искового заявления в суд, на досудебной стадии.

Отметила, что в своей работе юрисконсульты руководствуются Положением по работе с дебиторской задолженностью и утвержденным регламентом по организации работы по ее взысканию. Данными документами утверждены четкие сроки претензионной, исковой работы, ответственность за своевременное получение и предъявление на исполнение исполнительных листов(судебных приказов).

Соблюдение этих требований позволяло сотрудникам СПиКО все документы отрабатывать своевременно.

В связи с изменениями действующего законодательства, пересмотрен внутренний регламент работы структурных подразделений предприятия по взысканию задолженности должников-физических лиц, снижены сроки по подготовке документов внутри Предприятия и увеличены сроки на пересылку почтовых отправок, тем самым предоставив абоненту время на погашение задолженности в добровольном

порядке, снизив финансовую нагрузку на стороны. В связи с вышесказанным, на Предприятии утверждены изменения в Положение по работе с дебиторской задолженностью.

Предложила:

СПиКО:

- продолжать претензионно - исковую работу по взысканию дебиторской задолженности;

По четвертому вопросу:

Выступила:

С.Г. Яницкая: Проинформировала, что общая дебиторская задолженность по предприятию на 01.01.2025г. составляет 398 504 тыс. руб., в том числе:

- задолженность по водоснабжению и водоотведению в сумме 213 824 тыс. руб.

- дебиторская задолженность по прочим услугам в сумме 1 075 тыс. руб.

- задолженность по сверхнормативному сбросу и негативному воздействию в сумме 14 510 тыс. руб.

- задолженность по водоотведению поверхностных сточных вод 36 934 тыс. руб.

- задолженность по исполнительным листам составляет 121 214 тыс. руб.

- дебиторская задолженность по авансам, выданным составляет 8 053 тыс. руб.

- прочая дебиторская задолженность в сумме 2 894 тыс. руб.

Сообщила участникам рабочей группы, что в данном отчетном периоде произошло увеличение задолженности:

- по водоотведению поверхностных сточных вод на 20 982 тыс. руб.

- по прочей задолженности на 283 тыс. руб.

Также отметила, что дебиторская задолженность уменьшилась по сравнению с предыдущим отчетным периодом:

по водоснабжению и водоотведению на 10 812 тыс. руб.

- по прочей деятельности на 1 202 тыс. руб.

- по сверхнормативному сбросу и негативному воздействию на 816 тыс. руб.

- по исполнительным листам на 11 216 тыс. руб.

- по авансам выданным на 3 282 тыс. руб.

- Отметила, что общая дебиторская задолженность снизилась по сравнению с 01.01.2024 года на 38 814 тыс. руб., снижение задолженности отмечается:

- по сверхнормативному сбросу и негативному воздействию на 13 162 тыс. руб.

- по исполнительным листам на 6 239 тыс. руб.

- по авансам выданным на 81 596 тыс. руб.

Сообщила о замедлении работы базы юридических лиц Программы 1С после 19-00 часов.

Предложила:

Службе работы с абонентами:

- выявлять возможность получения идентификаторов должников-физических лиц с дальнейшим занесением информации в программу;

ОИТ:

-проанализировать работу Программы 1С-Юридические лица и причину замедления ее работы.

Председатель рабочей группы:

А.В. Ляпина:

Сообщила, что работа с дебиторской задолженностью является одним из наиболее значимых звеньев в структуре деятельности всего Предприятия. За последние годы выявлена положительная динамика по взысканию задолженности с должников-физических лиц. Обратила внимание, что с учетом значительного увеличения лицевых счетов физических лиц, рост нарастающей дебиторской задолженности сдерживается пропорционально ее взысканием. В настоящее время предприятию приходится подстраиваться под стремительные изменения действующего законодательства и модернизировать свою работу в реальном времени.

Напомнила, что автоматизация работы предприятия с дебиторской задолженностью является актуальным и более приоритетным направлением на сегодняшний день.

В связи с этим, в рамках реализации внедрения цифровизации в работе с дебиторской задолженностью к составу рабочей группы привлечены сотрудники ИТ отдела. В связи со значительным количеством поступающих в отдел ИТ Предприятия технических заданий, дополнительно перераспределена нагрузка по выполнению этих заданий на специалистов ОИТ.

Отметила, что с момента привлечения специалистов отдела ИТ в состав рабочей группы прослеживается положительная динамика по внедрению автоматизации процесса работы сотрудников предприятия. Рекомендовала отделу ИТ не останавливаться на достигнутом и проработать новые предложения, схемы по взаимодействию со структурными подразделениями, с целью взыскания задолженности юридических лиц (по реестру СРА и бухгалтерии).

Поблагодарила отдел ИТ за оперативную и слаженную работу по разработке необходимых печатных форм, доработке разнообразных отчетов Программы 1С.

Напомнила, что руководство Положением по работе с дебиторской задолженностью и утвержденным регламентом по организации работы с ней, для всех структурных подразделений Предприятия, является обязательным.

Поручила участникам рабочей группы, внести новые предложения по работе с дебиторской задолженностью, прописать акцентные моменты за год, анализ работы, проводимые мероприятия акцентируя внимание на работе каждому отделу в своей части, так например, отделу ИТ развернуть информацию о работе кол-центра с более раннего периода, количестве звонков, предоставить информацию по оснащению оборудованием и установкой видео-камер и т.п.

Акцентировала внимание, что необходимо пересмотреть работу, направленную на взыскание дебиторской задолженности, усилить внимание на претензионной (досудебной) работе предприятия, чтобы максимально подробно осветить данный вопрос и раскрыть информацию гражданам на досудебном порядке для сохранения их финансовой стабильности.

Рекомендовала службе работы с абонентами, проработать вопрос размещения информации о дополнительных судебных расходах с указанием суммы государственной пошлины на претензиях гражданам-физическим лицам в случае неоплаты задолженности.

Предложила не снижать набранные темпы в работе по сокращению дебиторской задолженности предприятия и рекомендовала участникам рабочей группы разрабатывать возможные меры, позволяющие обеспечить положительную динамику, направленную на снижение дебиторской задолженности предприятия в последующем.

Решили:

Изложенную информацию принять к сведению.

-Отделу информационных технологий:

- проработать новые предложения, по мере поступления заявок и предложений по взаимодействию структурных подразделений предприятия, с целью взыскания задолженности юридических лиц (по реестру СРА и бухгалтерии) организовать их проработку и возможную реализацию;

-к каждому заседанию рабочей группы готовить отчет о реализации поставленных задач на заседаниях работы группы и работы отдела в целом;

-проанализировать работу Программы 1С-Юридические лица и причину замедления ее работы с 19-00.

-предоставить информацию о работе кол-центра с более раннего периода, количестве звонков и т.п.;

- предоставить информацию по оснащению оборудованием и установкой видео-камер.

Службе работы с абонентами:

-выявлять возможность получения идентификаторов должников-физических лиц с дальнейшим занесением информации в программу;

-проработать вопрос размещения информации о дополнительных судебных расходах с указанием суммы государственной пошлины на претензиях гражданам-физическим лицам в случае неоплаты задолженности.

СПиКО:

- продолжать претензионно - исковую работу по взысканию дебиторской задолженности;

Для всех участников рабочей группы:

- подготовить отчет по основным акцентным моментам работы за год, провести анализ работы, обозначить основные проводимые мероприятия отдела, каждому в своей части.

- установлен двухнедельный срок на выполнение поставленных перед участниками на заседании рабочей группы задач. Задачи должны быть выполнены и согласованы с секретарем заседания СПиКО Логиновой О.В.

Участникам рабочей группы разрабатывать необходимые меры, направленные на уменьшение дебиторской задолженности предприятия, не снижать набранные темпы в работе по сокращению дебиторской задолженности предприятия, не допускать снижение показателей в работе по взысканию дебиторской задолженности.

Председатель рабочей группы
по контролю за дебиторской задолженностью

А.В. Ляпина

Члены рабочей группы:

Главный бухгалтер

С.Г. Яницкая

Начальник службы работы с абонентами

К.А. Ковалевская

Начальник СПиКО

Г.И. Дроздова

Приглашённые участники:

Начальник ОИТ

Е.В. Важов

Заместитель директора по информационным технологиям
и безопасности

А.В. Якубовский

Секретарь

Ведущий юрисконсульт СПиКО

О.В. Логинова

