

УДК 330.12

Р. В. Смирнов

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»,
Санкт-Петербург, e-mail: smirnov@roskar.ru

М. Г. Трейман

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна», Высшая школа технологии и энергетики, Санкт-Петербург,
e-mail: britva-69@yandex.ru

А. Г. Бездудная

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»,
Санкт-Петербург, e-mail: annaspbru@yandex.ru

МЕХАНИЗМЫ, СТИМУЛИРУЮЩИЕ АБОНЕНТОВ К ОПЛАТЕ ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПЕРЕД ПРЕДПРИЯТИЕМ ВОДОПРОВОДНО-КАНАЛИЗАЦИОННОГО ХОЗЯЙСТВА, И ИХ ИНФОРМАТИЗАЦИЯ

Ключевые слова: стимулирование, информатизация, оплаты счетов, дебиторская задолженность, предприятие водопроводно-канализационного хозяйства.

В исследовании раскрыты особенности взаимодействия предприятия водопроводно-канализационного хозяйства и абонентов в части стимулирования их к оплатам услуг предприятия с помощью применения актуальных механизмов взаимодействия с абонентами. В статье отражены специфика и особенности расчета пеней, отражены механизмы подготовки лимитов бюджетных обязательств для бюджетной категории абонентов, автообзвон и рассылка на e-mail для информирования абонентов о задолженности, претензионная работа. Отдельно раскрыты особенности информатизации данных механизмов, связанные с отправкой документов через систему электронного документооборота. Механизмы стимулирования абонентов к оплате задолженности – это комплекс мер прямо или косвенно, направленный на мотивацию абонентов к оплате задолженности за услуги, оказанные предприятием водопроводно-канализационного хозяйства [6]. Работа с абонентами – комплекс видов деятельности предприятия ГУП «Водоканал СПб», направленный на удовлетворение потребностей абонентов в доступе к услугам, оформлению договорных отношений, выставлению расчетных документов, обработке оплат и др. процессах. Проведен анализ филиала «Единый расчетный центр» ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга», который основан более 10 лет и занимает центральное место в организационной структуре предприятия.

R. V. Smirnov

St. Petersburg State University of Economics, St. Petersburg, e-mail: smirnov@roskar.ru

M. G. Treyman

St. Petersburg State University of Industrial Technologies and Design, Higher School of Technology and Energy, St. Petersburg, e-mail: britva-69@yandex.ru

A. G. Bezudnaya

St. Petersburg State University of Economics, St. Petersburg, e-mail: annaspbru@yandex.ru

MECHANISMS TO ENCOURAGE SUBSCRIBERS TO PAY THEIR DEBTS TO THE WATER AND SEWAGE COMPANY AND THEIR INFORMATIZATION

Keywords: stimulation, informatization, bills payment, accounts receivable, water supply and sewage company.

The study reveals the features of interaction between a water supply and sewerage enterprise and subscribers in terms of stimulating them to pay for the company's services through the use of relevant mechanisms for interacting with subscribers. The article reflects the specifics and features of the calculation of penalties, reflects the mechanisms for preparing limits of budgetary obligations for the budgetary category of subscribers, auto-dialing and sending by e-mail to inform subscribers about debts, claim work.

Separately, the features of informatization of these mechanisms related to sending documents through the system through the electronic document management system are disclosed. Mechanisms to encourage subscribers to pay debts is a set of measures directly or indirectly aimed at motivating subscribers to pay debts for services provided by a water supply and sewerage enterprise [6]. Work with subscribers is a complex of activities of the State Unitary Enterprise “Vodokanal SPb”, aimed at meeting the needs of subscribers in access to services, execution of contractual relations, issuing settlement documents, processing payments and other processes. An analysis was made of the branch “Unified Settlement Center” of the State Unitary Enterprise “Vodokanal of St. Petersburg”, which was founded for more than 10 years and occupies a central place in the organizational structure of the enterprise.

Введение

В настоящее время деятельность в сфере работа с абонентами динамически развивается, поскольку получение денежных средств за предоставляемые услуги между предприятием водопроводно-канализационного хозяйства и абонентами одно из стратегически важных направлений для социально-экономического развития региона.

Одной из важнейших целей «Стратегии социально-экономического развития Санкт-Петербурга на период до 2035 года» №771-164 от 19.12.2018 года является повышение качества городской среды, которое напрямую зависит от развития коммунальной и инженерной инфраструктуры и организации жилищно-коммунального обслуживания (далее – Стратегия).

Согласно Стратегии сфера водоснабжения и водоотведения является одной из основных для развития Санкт-Петербурга не только с производственной точки зрения, но и с точки зрения устойчивого регионального развития и формирования взаимоотношения потребителей жилищно-коммунальных услуг и ресурсонабжающих предприятий.

Цель исследования: провести обзор современных механизмов взаимодействия и стимулирования абонентов к оплате дебиторской задолженности и своевременной оплате оказанных услуг на опыте Филиала «Единый расчетный центр» ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга».

Задачи исследования:

1. Раскрыть понятие «механизмы стимулирования абонентов к оплате дебиторской задолженности».
2. Определить перечень механизмов стимулирования абонентов к оплате дебиторской задолженности и раскрыть их сущность.
3. Отразить опыт деятельности предприятия водопроводно-канализационного хозяйства в области стимулирования абонентов к своевременной оплате счетов и дебиторской задолженности.

нентов к своевременной оплате счетов и дебиторской задолженности.

4. Рассмотреть конкретные примеры внедрения механизмов стимулирования абонентов в практику деятельности предприятия ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга».

Данное исследование в большей степени направлено на обзор практического опыта предприятия водопроводно-канализационного хозяйства в области работы с абонентами, в частности представлен опыт по внедрению механизмов стимулирования абонентов к оплате дебиторской задолженности для конкретных процессов на предприятии.

Материалы и методы исследования

В научной литературе механизмы взыскания дебиторской задолженности раскрыты слабо, особенно мало исследована сфера «работа с абонентами». Работа с дебиторской задолженностью представлена в контексте финансово-экономической деятельности и только лишь иногда дебиторская задолженность рассматривается как инструмент управления. Сфера «работа с абонентами» со стороны предприятий жилищно-коммунального хозяйства отражена поверхностно и касается только сферы ресурсосбережения и энергоэффективности, а не стимулирующих механизмов повышения платежеспособности абонента и сокращения величины дебиторской задолженности.

Механизмы стимулирования абонентов к оплате задолженности – это комплекс мер прямо или косвенно, направленный на мотивацию абонентов к оплате задолженности за услуги, оказанные предприятием водопроводно-канализационного хозяйства [6].

Работа с абонентами – комплекс видов деятельности предприятия ГУП «Водоканал СПб», направленный на удовлетворение потребностей абонентов в доступе к услугам, оформлению договорных отношений, выставлению расчетных документов, обработке оплат и др. процессах.

Таблица 1

Перечень механизмов, стимулирующих абонентов к оплате дебиторской задолженности, применяемый в Филиале «Единый расчетный центр ГУП "Водоканал Санкт-Петербурга"» [3;10]

№ п/п	Наименование механизма	Описание
1.	Претензионная работа с отправкой претензий по электронному документообороту	Направлена на сокращение времени получения претензии абонентом и позволяет получить денежные средства в досудебном порядке, претензионный механизм дополнительно используется в судебном процессе как подтверждение информирования абонента о задолженности и последующем обращении в предприятия на судебное взыскание.
2.	Работа с лимитами бюджетных обязательств и оценка их достаточности с применением системы электронного документооборота	Подготовка лимитов бюджетных обязательств и оценка их достаточности производится на этапе взаимодействия с абонентом, данный механизм касается категории бюджетных организаций и позволяет предупреждать абонента заблаговременно о нехватке денежных средств для оплаты услуг предприятия.
3.	Расчёт пеней за несвоевременную оплату услуг предприятия / расчет неустойки в ходе процедур исполнительного производства и судебного взыскания	Данный механизм является действенным и позволяет ускорять оплаты абонентов, а также может быть методом стимулирования в случае амнистии по пеням при оплате основного долга абонентом (применяется в отдельных конкретных случаях).
4.	Автообзвон абонентов и другие способы информирования их о задолженности	Позволяет своевременно и заблаговременно информировать абонентов о величине задолженности и возможных мерах воздействия при несвоевременной ее оплате.

«Работа с абонентами» – важное направление деятельности Предприятия – от эффективности и результативности взаимодействия с ними напрямую зависит финансовый результат работы всей организации [7].

Филиал «Единый расчетный центр» ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» является важным звеном предприятия, функциями которого являются осуществление расчетов с потребителями, сбор денежных средств за услуги водоснабжения и водоотведения и экологические услуги, взыскание задолженности и др.

Филиал «Единый расчетный центр» ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» основан более 10 лет и занимает центральное место в организационной структуре предприятия, а также поддерживает лучшие традиции предприятия, такие как:

- ответственность перед абонентами, в том числе: принцип клиентоориентированности (система электронной очереди и «единого окна»);

- Филиал «Единый расчетный центр» ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» придерживается принципов цифровизации и постоянного внедрения инноваций в различных областях работы с абонентами, в том числе: постоянно внедряются электронные формы взаимодействия с абонентами (внедрение электронного документооборота в системе СБИС, проведение электронных рассылок и др.).

Представим перечень основных механизмов стимулирования абонентов к оплате задолженности по основным видам с учетом их информатизации, применяемый в Филиале «Единый расчетный центр» ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» (табл. 1).

Рассмотрим каждый из представленных механизмов более подробно, раскроем его сущность и особенности применения в Филиале «Единый расчетный центр» ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга».

Важным моментом является информатизация представленных механизмов, структурно-логическая схема информатизации представлена на рисунке 1.

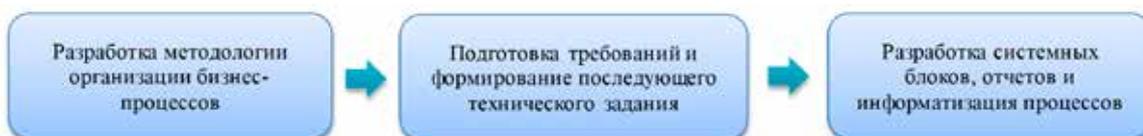


Рис 1. Этапы информатизации механизмы стимулирования абонентов к оплате счетов и образовавшейся задолженности

Для наиболее точной и эффективной информатизации процесса необходимо подойти к разработкам поэтапно: изначально разработать методологию осуществления основных бизнес-процессов организации и описать ее потребно в техническом задании к информационной системе, затем согласованное и полное техническое задание передается разработчикам для осуществления доработки информационной системы – разработка новых блоков, системы с расчетами и отчетами.

Результаты исследования и их обсуждение

1. Претензионная работа с отправкой претензий по электронному документообороту

Претензионная работа – один из самых действенных механизмов стимулирования абонентов к оплате, данный механизм концентрируется непосредственно на задолженности, планируемой к судебному взысканию. Претензионный порядок урегулирования спора предусмотрен Административно-правовым кодексом Российской Федерации (часть 5 статья 4) и Гражданско-правовым кодексом Российской Федерации (пункт 3 статья 132), Кодексом административного судопроизводства РФ (часть 3 статья 4).

Досудебная претензия – это документ, состоящий из комплекта письма-претензии и расчета задолженности, направляется абоненту – документ отражает информация о задолженности, ее сроках, величине расчетных пеней. Метод направления претензий является достаточно эффективным, поскольку при получении претензии абонент дополнительно информирован и в дальнейшем ситуация может развиваться следующим образом.

Абонент может:

1. Отреагировать и оплатить долг в полном объеме.
2. Проигнорировать претензию.
3. Погасить задолженность небольшими суммами без обращения на реструктуризацию.
4. Обратиться на реструктуризацию задолженности.
5. Оспаривать суммы в судебном порядке.

С 2019 года в ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» данный механизм автоматизирован – претензии абонентам направляются через систему электронного документооборота.

Предприятие направляет 1 раз в день полный перечень сформированных претензий, критерии формирования которых скла-

дываются из суммы больше «0» и истечения срока акцепта счета.

Механизм отправки претензий представлена на рисунке 2.

После получения претензии абонентом, следует либо полная оплата задолженности либо по истечении срока претензии специалист по дебиторской задолженности подает документы на судебное взыскание.

Эффективность механизма: использование данных подходов зарекомендовало себя как эффективное, например, в ходе претензионной работы Филиал «Единый расчетный центр» направил 17 250 претензий, из которых было оплачено в досудебном порядке 7 920.

2. Работа с лимитами бюджетных обязательств и оценка их достаточности с применением системы электронного документооборота

Работа с бюджетными организациями, в части получения дебиторской задолженности специфическое направление ее взыскания. Оплата бюджетных организаций зависит от таких факторов как: наличия договора на новый финансовый год и наличие лимитов бюджетных обязательств и их достаточность для осуществления оплаты в полном объеме. Предприятие подготавливает абоненту дополнительные соглашения на лимиты бюджетных обязательств для возможности своевременной оплаты услуг предприятия [4;8].

Предприятие ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» реализует 2 механизма отправки лимитов бюджетных обязательств через систему электронного документооборота (оператор Тензор – СБИС):

1) Схема подготовки дополнительных соглашений на лимиты бюджетных обязательств.

Предприятие получает запрос от абонента где указана основная информация для формирования дополнительного соглашения на лимиты бюджетных обязательств, далее возможно единичное либо массовое (по списку) формирование лимитов бюджетных обязательств. Далее соглашения либо выдаются на руки либо отправляются по системе электронного документооборота, то есть процесс происходит в двух информационных системах – информационной системе предприятия и системе электронного документооборота.

2) Схема по недостаточности лимитов бюджетных обязательств.

Структурно-логическая схема представлена на рисунке 3.

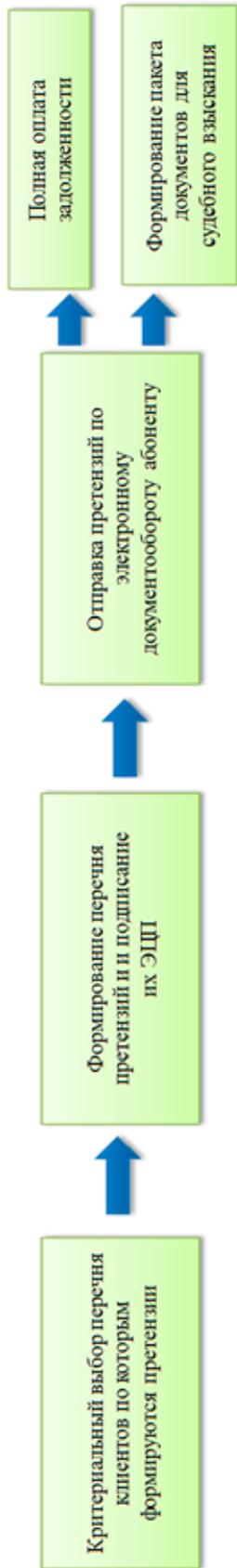


Рис. 2. Логическая схема отправки претензии абоненту

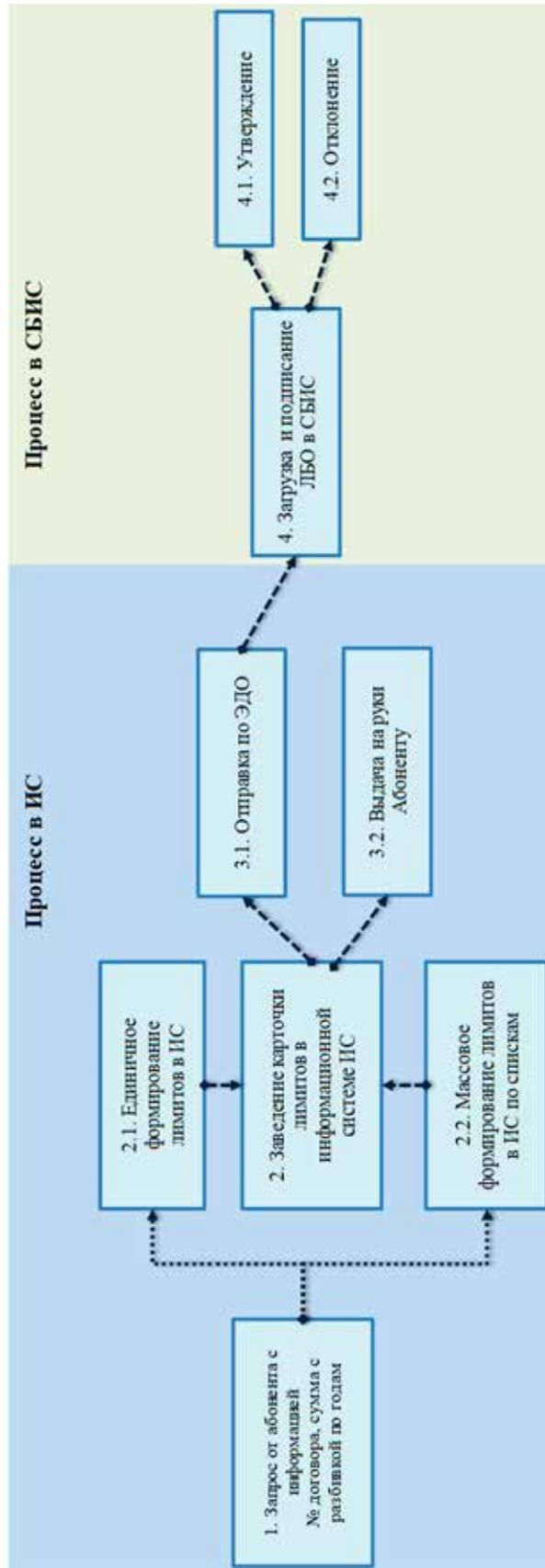


Рис. 3. Структурно-логическая схема подготовки и отправки дополнительных соглашений по лимитам бюджетных обязательств через систему электронного документооборота

Условные обозначения на схемах: ИС – информационная система; ЛБО – лимиты бюджетных обязательств; ДС – дополнительное соглашение; ЭЦП – электронно-цифровая подпись

В систему электронного документооборота (СБИС) выгружается файл xml-формата для отправки абоненту, абонент получает пустой шаблон для заполнения, где он может заполнить в соответствующих полях сумму лимита бюджетных обязательств. Абонент заполняет суммы и утверждает шаблон электронной подписью.

После утверждения шаблона абонентом электронной подписью, суммы лимита бюджетных обязательств автоматически загружаются в информационную систему, в этот момент происходит проверка – сопоставление подписанта со стороны абонента, который утвердил xml-шаблон электронной подписью. Система ищет соответствующего подписанта в разделе «Контакты» в информационной системе предприятия [1].

Если подписант не сопоставлен или не удовлетворяет условиям для вставки в печатную форму, то ответственному по дебиторской задолженности абонента направляется соответствующее уведомление по электронной почте. Ответственный по дебиторской задолженности заполняет недостающие данные по подписанту в течение двух рабочих дней.

Если сопоставленный подписант удовлетворяет условиям (заполнены все обязательные поля), то система автоматически формирует дополнительное соглашение на лимиты бюджетных обязательств в формате pdf и загружает в СБИС для отправки по ЭДО.

Использование электронного документооборота позволяет сократить время доставки документа и маршрут движения документа, что напрямую влияет на своевременность оплат.

Эффективность механизма: В настоящее время с использованием механизмов электронного документооборота отправляется в среднем 5 810 дополнительных соглашений на лимиты бюджетных обязательств в месяц. Механизм достаточности лимитов позволяет напоминать абоненту об их исчерпаемости и необходимости перезаключения дополнительных соглашений на лимиты бюджетных обязательств.

3. Расчёт пеней за несвоевременную оплату услуг предприятия / расчет неустойки в ходе процедур исполнительного производства и судебного взыскания

В настоящее время пени – это действующий организационный механизм влияния на платежеспособность и заинтересованность в оплате абонентом [2;9].

Пени – это штрафные санкции, направленные на абонента в связи с невыполнением в срок тех или иных обязательств перед предприятием водопроводно-канализационного хозяйства [12].

Виды пеней представлены в таблицах 2.

Таблица 2

Основные виды пеней, применяемые на предприятии ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга»

Тип пеней	Причина выставления пеней
Пени в счетах	Выставленные за неисполнение договорных обязательств для каждого отдельного счета, выставляются абоненту за несвоевременную оплату услуг предприятия.
Пени по решению суда	Взыскиваются в результате судебного процесса между предприятием водопроводно-канализационного хозяйства по взысканию с абонента дебиторской задолженности, возникшей за неоплату услуг предприятия.
Неустойка	Неустойка взыскивается в ходе процессов исполнительного производства для получения процентов за несвоевременное исполнение решения суда абонентами

Пени начисляются согласно п. 6.2., 6.3., 6.4. ст. 13 и 14 Федерального закона «О водоснабжении и водоотведении» от 07.12.2011 № 416-ФЗ.

Алгоритм расчета пеней зависит от таких факторов, как: количество дней просроченной задолженности (зависящий от даты оплаты и даты начала просроченной задолженности), суммы задолженности, ставки и доли ставки (изменение доли ставки варьируется от количества дней).

Таким образом, расчет процентов / неустойки сводится к следующему произведению [5;11] (таблица 3):

1. ставки рефинансирования;
2. доли ставки (зависит от типа расчета);
3. количество дней по периоду просроченной задолженности (рассчитанная как разность дат от начала до окончания периода просроченной задолженности плюс 1 день).

Таким образом, расчет сводится к следующей формуле:

$$P_{\text{проц.}} = C_{\text{реф.}} \cdot D \cdot (\Delta + 1) \cdot S_{\text{задолж.}}$$

где $P_{\text{проц.}}$ – проценты / неустойка на дату фактической оплаты задолженности, руб.;

$C_{\text{реф.}}$ – ставка рефинансирования, %;

D – доля ставки, б/р;

($\Delta+1$) – разность в количестве дней, б/р;
 $S_{\text{задолж.}}$ – сумма задолженности, руб.

Таблица 3

Дифференцированная ставка рефинансирования

Тип категории	Количество дней	Величина ставки рефинансирования
Управляющие компании, Жилком-сервисы	1-60	1/300
	61-90	1/170
	91 и более	1/130
ТСЖ, ЖСК	31-90	1/300
	91 и более	1/130
Все остальные категории		1/300

Представим пример расчета пени для одного из абонентов Филиала «Единый расчетный центр» ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» (таблица 4).

В информационной системе предприятия заложен алгоритм расчета пеней, реализованный для выставления счетов, для формирования пеней по арбитражным расчетам, а также реализованы отчеты, позволяющие провести расчет уточнения исковых требований по судебному взысканию и расчет неустойки за несвоевременное выполнение решения суда. Использова-

ние данного алгоритма позволяет быстро и эффективно провести расчеты для предоставления данных справок в Арбитражный суд, в Службу судебных приставов, банковские структуры.

Эффективность механизма: Общая сумма полученных пени за услуги предприятия за период 01.01.2022 по 31.12.2022 составляет 982 567 руб.

4. Автообзвон абонентов и другие способы информирования их о задолженности

Для наиболее быстрого получения задолженности и настройки коммуникации между абонентом и предприятием водопроводно-канализационного хозяйства необходимо создать комплексную систему информирования абонента о задолженности и тех мерах, которые будут применены к нему в связи с ее неуплатой. В настоящее время предприятие ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» использует такие методы как: направление уведомления о задолженности и направление квитанций посредством e-mail рассылки, автообзвон абонентов.

Механизм информирования представлен на рисунке 4.

Эффективность механизма: Мероприятий по автообзвону абонентов проводились 326 раз и охватили 25 979 абонентов, платежеспособность повысилась на 35%.

Таблица 4

Расчет пеней для уточнения исковых требований на дату фактического исполнения обязательств

№ расчетного документа	Сумма документа	Сумма, облагаемая пени	Даты просроченной задолженности		Количество дней	Ставка рефинансирования	Доля ставки	Формула расчета	Итоговая величина пени, руб.
			с	по					
5359240047	24 658,84	9 010,00	27.03.2018	25.05.2018	60	6,25%	1/300	$9\ 010 * 60 * 1/300 * 6,25\%$	112,63
			26.05.2018	24.06.2018	30	6,25%	1/170	$9\ 010 * 30 * 1/170 * 6,25\%$	99,38
			26.06.2018	20.12.2019	543	6,25%	1/130	$9\ 010 * 543 * 1/130 * 6,25\%$	2 352,13
Итого:									2 564,14



Рис. 4. Механизм автоматического информирования абонентов о задолженности

Заключение

В настоящее время в научной литературе недостаточно освещен опыт взаимодействия предприятия водопроводно-канализационного хозяйства и потребителей услуг, особенно это касается части взаимодействия по оплате счетов и задолженности. В исследовании раскрыт опыт ГУП «Водоканал Санкт-Петербурга» в части развития механизмов стимулирования абонента к осуществлению оплат, всего в исследовании рассмотрено 4 механизма: механизмы отправки дополнительных соглашений по лимитам бюджетных обязательств по системе электронный документооборот и оценка их достаточности, информирование абонентов о суммах

задолженности и способах оплаты методом автодозвона и автоматических рассылок, механизм расчета пени за несвоевременную оплату, претензионная работа с абонентами. Отдельно раскрыты особенности информатизации этих механизмов. Положительными аспектами внедрения данных механизмов является сокращение трудозатратности процессов, времени получения информации, то есть улучшение коммуникации с абонентом, а также сокращение общих затрат (отсутствие затрат на почтовые и канцелярские расходы). Применение данных механизмов повышает точность взаимодействия и позволяет мотивировать абонента к погашению задолженности перед предприятием.

Библиографический список

1. Ковальчик А.А., Высокинский Д.Г., Крицкий А.В. Единое информационное пространство предприятия водопроводно-канализационного хозяйства: на примере МУП «Водоканал» города Екатеринбурга / Екатеринбургский центр развития гор. хоз-ва. Екатеринбург: Изд-во Уральского федерального университета им. первого Президента России Б.Н. Ельцина, 2013. 70 с.
2. Смирнова В.М., Соловьева М.С. Вода в жизни города: история и современное состояние ОАО «Нижегородский водоканал». Нижний Новгород: Открытое акционерное общество Нижегородский водоканал: Кварц, 2014. 78 с.
3. Онищенко Г.Г., Рахманин Ю., Кармазинов Ф.В. Бенчмаркинг качества питьевой воды / Междунар. экол. обществ. орг. «Greenlight», Гос. унитар. предприятие «Водоканал Санкт-Петербурга». СПб.: Новый журнал, 2010. 463 с.
4. Крупина Н.Н., Попандопуло Д.С., Сибукаев Э.Ш. Сберегающее водопользование: технологии, экономика, управление / М-во образования и науки РФ, Ростовский гос. экономический ун-т (РИНХ), филиал в г. Георгиевске. Ростов-на-Дону: РГЭУ, 2010. 143 с.
5. Денежная оценка экосистемных услуг: учебное пособие для студентов направления 280100 «Природообустройство и водопользование». Ярославль: Изд-во ЯГТУ, 2012. 127 с.
6. Новиков С.Н., Ратникова Е.А., Калачанов В.В. Финансово-экономическая безопасность организации производства в высокотехнологичных секторах экономики: учебное пособие. М.: ФГБНУ «Аналитический центр», 2016. 246 с.
7. Воронина М.В. Управление дебиторской задолженностью: монография. М.: Дашков и К°, 2012. 134 с.
8. Кочеулов Ю.Ю. Взыскание проблемной дебиторской задолженности. М.: Статут, 2019. 124 с.
9. Решетняк Л.А., Груздова Л.Н. Управление дебиторской и кредиторской задолженностью в условиях экономической нестабильности: монография. Белгород: Белгородский государственный аграрный университет имени В.Я. Горина, 2020. 99 с.
10. Рыков И.Ю. Кредиторы vs дебиторы: антикризисное управление долгами. СПб.: Питер, 2016. 173 с.
11. Дзобелова В.Б., Давлетбаева Н.Б., Тулупова С.А. Управление дебиторской и кредиторской задолженностью и ее влияние на финансовое состояние предприятия: монография / Северо-Осетинский государственный университет им. К.Л. Хетагурова, Карагандинский государственный индустриальный университет. Стерлитамак: Агентство международных исследований, 2018. 120 с.
12. Зобнин Ю.А., Николенко Т.А. Информационные системы и технологии в экономике, здравоохранении и образовании: монография. Тюмень: ТИУ, 2016. 169 с.