

УДК 338.465.4
ГРНТИ 06.71.51

УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ЕСТЕСТВЕННЫХ МОНОПОЛИЙ

Смирнова Татьяна Анатольевна

к.э.н., доцент базовой кафедры
антимонопольного и тарифного регулирования рынков ФАС

Хлебнова Анна Александровна

магистрант 2 курса направления подготовки 38.04.04.02 «Государственное
антимонопольное и тарифное регулирование»

ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет»

Россия, г. Красноярск

Аннотация: рынок естественных монополий представляет довольно сложный механизм. Субъект рынка, как участник предпринимательской деятельности, старается максимизировать объем прибыли. Учитывая, что такие рынки являются жестко регулируемые и ограничены государством в части тарифов, организации пытаются получать дополнительную прибыль на разных этапах предоставления услуг. Рассмотрим один из таких случаев на примере Общества с ограниченной ответственностью «Сибирская генерирующая компания» в области предоставления услуги оплаты. В городе Красноярске существуют лишь два пункта оплаты, в которых представляется возможность оплатить услуги без комиссии, что может быть причиной оплаты услуг через иные сервисы с комиссией. На основе социологического опроса был выявлен уровень удовлетворенности граждан города Красноярска способами получаемой услуги «Сибирской генерирующей компании» – одного из ведущих энергохолдингов России.

Ключевые слова: ООО «Сибирская генерирующая компания», естественная монополия, услуги, оплата, удовлетворенность потребителя.

THE LEVEL OF SATISFACTION OF CITIZENS WITH THE QUALITY OF SERVICES OF NATURAL MONOPOLIES

Smirnova Tatiana Anatolyevna

PhD, Associate Professor of the Basic Department of
antimonopoly and tariff regulation of the FAS markets

Khlebnova Anna Alexandrovna

master student of the 2nd course of the direction of preparation
38.04.04.02 «State antimonopoly and tariff regulation»

Siberian Federal University

Russia, the city of Krasnoyarsk

Abstract: the market of natural monopolies is a complex mechanism. A market entity, as a participant in entrepreneurial activity, tries to maximize the amount of profit. Given that such markets are tightly regulated and limited by the state in terms of tariffs, organizations are trying to make additional profit at different stages of service provision. Let's consider one of these cases on the example of a Limited Liability Company «Siberian Generating Company» in the field of payment services. There are only two payment points where it is possible to pay for services without commission in Krasnoyarsk, which may be the reason for paying for services through other services with commission. Based on a sociological survey, the level of satisfaction of citizens of Krasnoyarsk with the methods of services received by the Siberian Generating Company, one of the leading energy holdings in Russia, was revealed.

Keywords: Siberian Generating Company LLC, natural monopoly, service activities, payment, customer satisfaction.

Функционирование предприятий естественных монополий на определенных территориальных рынках напрямую связано с организациями, поставляющими услуги «общественного пользования». В данном случае речь идет о предприятии, осуществляющем коммунальное обслуживание, и о способах оплаты за получаемые услуги. Эффективность работы, конкурентоспособность организаций, осуществляющих любые услуги, напрямую зависит от качества предоставляемых ими услуг. Поэтому в современных условиях актуальны исследования, посвященные вопросам оценки качества, особенно услуг естественных монополий. При этом объективность оценки результатов деятельности предприятия, уровня использования производственных и финансовых ресурсов требуют комплексного подхода [4].

Измерение удовлетворенности потребителей – оценка того, как потребители воспринимают деятельность поставщика товара. По мнению Ф. Котлера и К. Келлера, удовлетворенность (неудовлетворенность) – это чувство удовлетворения (разочарования), возникающее у индивида, который сравнивает свои предыдущие ожидания и воспринятые качества приобретенного товара (или результат его использования) [1]. Большинство исследований основывается на теории, что определяющим фактором удовлетворенности потребителя является соответствие либо несоответствие стандартам качества, выработанным им до момента потребления товара или услуги [2].

В современных условиях показатель оценки удовлетворенности клиентов рассматривается как один из главных целевых ориентиров деятельности любой компании. Удовлетворенность потребителя считается категорией, которая не может быть измерена и оценена непосредственно, поэтому ее измерение осуществляется на основании обобщения субъективных оценок потребителей, полученных в ходе опросов.

Результаты проведенного в статье исследования основываются на ответах 200 граждан. Основной целью исследования являлось выявление способов оплаты за потребляемые услуги, предоставляемые ООО «Сибирской генерирующей компанией», а также выявление причин, влияющих на выбор тех или иных способов оплаты.

Исследование было проведено в формате анкетирования, участниками исследования являлись следующие категории населения:

- работающие граждане – 143 человека, что составило 71,5 % от общего количества опрошенных;
- неработающие граждане – 42 человека (21 %);
- пенсионеры – 15 человек (7,5 %).

Возрастная категория распределена следующим образом.

Таблица 1 – Возрастная категория опрошиваемого населения

Возрастная категория	Количество	
	чел.	%
До 25 лет	23	11,5
26-40 лет	97	48,5
41-60 лет	65	32,5
Старше 60 лет	15	7,5

Преобладающее большинство участвующих в опросе, относятся к возрастной категории 26-40 лет, именно указанный возрастной ценз характеризует людей, которые активно используют цифровые технологии в повседневной жизни, а уровень их лояльности к нововведениям гораздо выше, чем у граждан старшего поколения. Категория пенсионеров в опросе задействована слабо ввиду их низкого вовлечения в Интернет-ресурсы, к тому же,

боязни вводить в жизнь инновации, уже давно сформировав модель своего мира, а именно – оплату услуг наличными средствами. Пенсионеры редко пользуются банковскими картами в силу своей недостаточной финансовой грамотности и отсутствия стремления к обучению. Наличные деньги для них – привычный, удобный способ оплаты, они часто не доверяют банковским технологиям и опасаются за сохранность своих средств на карте.

Наибольшее количество респондентов проживает в Октябрьском районе города Красноярка – 38 %. Распределение респондентов по районам проживания отражено в таблице 2.

Таблица 2 – Распределение опрашиваемого населения по районам проживания города Красноярка

Район города	Количество	
	чел.	%
Октябрьский	76	38
Железнодорожный	34	17
Центральный	28	14
Советский	18	9
Ленинский	13	6,5
Свердловский	22	11
Кировский	9	4,5

С целью выявления ответственных в домохозяйстве за оплату потребляемых коммунальных услуг был задан вопрос «кто в домохозяйстве производит оплату», ответы распределились на рисунке 1.

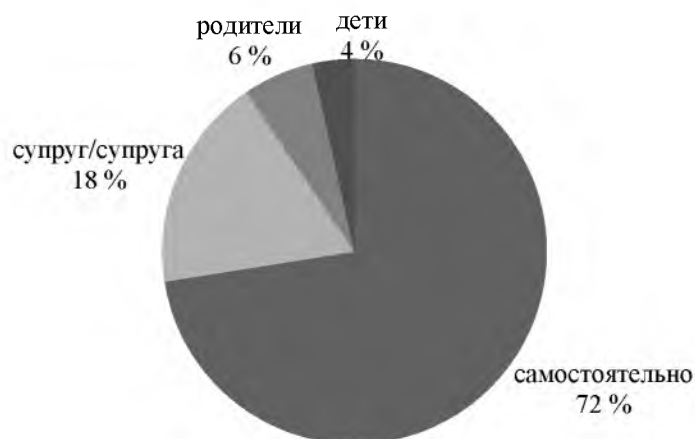


Рисунок 1 – Количество человек по категориям, оплачивающие услуги, %

Из рисунка 1 видно, что наибольшее количество участвующих в опросе предпочитает оплачивать услуги самостоятельно (145 из 200 опрашиваемых), однако 61 (28 %) возлагают данную обязанность на своих близких.

Оплачивающие услуги компании самостоятельно, делают это ежемесячно (90 %), остальные – раз в квартал. Согласно исследованию, преимущественно люди осуществляют платежи в районе своего места проживания, что прослеживается в таблице 3.

Таблица 3 – Район осуществления платежа

Район города	Количество	
	чел.	%
Октябрьский	55	38
Железнодорожный	27	19
Центральный	22	15
Советский	13	9
Ленинский	7	5
Свердловский	16	11
Кировский	5	3

Оплата услуг производится либо через управляющую компанию жилого дома, что выбрали 20 % оплачивающих услуги людей, остальные же оплачивают услуги Сибирской генерирующей компании напрямую. В настоящее время оплатить коммунальные услуги можно следующими способами:

- личный кабинет на официальном сайте;
- мобильное приложение «СГК»;
- система «ПлатеЖКа»;
- кассы офисов продаж и обслуживания ООО «ТелекомСервис»;
- банкоматы ПАО «Сбербанк России» / мобильное приложение «Сбербанк Онлайн»;
- мобильные приложения любых других банков и в отделениях этих банков по реквизитам;
- портал государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru;
- отделения почтовой связи АО «Почта России» либо вызвать сотрудника на дом.

На рисунке 2 отражены данные по выбору места оплаты услуг населением.

- личный кабинет на сайте - 26 %
- мобильное приложение "СГК" - 28 %
- система "ПлатеЖКа" - 2 %
- кассы ООО "ТелекомСервис" - 7%
- банкоматы ПАО "Сбербанк России"/мобильное приложение "Сбербанк Онлайн" - 21 %
- мобильные приложения др.банков/отделения этих банков - 16 %
- портал www.gosuslugi.ru - 0 %

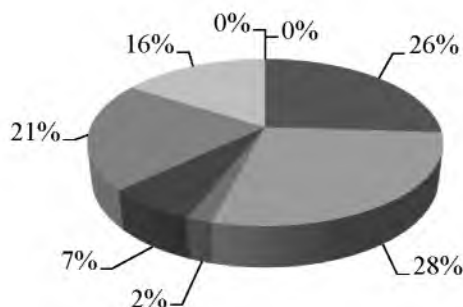


Рисунок 2 – Данные по способу оплаты

Как показало исследование, потребители услуг Сибирской генерирующей компании отдают предпочтение проведению оплаты через мобильное приложение либо личный

кабинет на официальном сайте компании. По состоянию на апрель 2022 года, мобильным приложением СГК регулярно пользуются 237 тысяч жителей городов присутствия компании [3]. С ним удобно передавать показания приборов учета, оплачивать счета, контролировать расходы на услуги отопления и водоснабжения, а также можно оставлять обращения в центр обслуживания клиентов СГК. Через личный кабинет на сайте СГК можно отправлять показания приборов учета и оплачивать услуги. Оплата на данных серверах производится без комиссии.

Бескомиссионная оплата также предусмотрена проведением платежа через систему «ПлатеЖКа», однако только в случае оплаты банковской картой. При оплате наличными комиссия составляет 1,5 % от суммы платежа. Однако оплатить наличными средствами через терминал «ПлатеЖКа» без комиссии представляется возможным, но именно таких бескомиссионных терминалов в городе всего 7 – распределены в соответствии с административно-территориальным делением города Красноярск. Временные издержки могут варьироваться в зависимости от загруженности офиса и времени, затраченного на дорогу.

Также без комиссии осуществить платеж можно через кассы офисов продаж и обслуживания ООО «ТелекомСервис», которых в городе находится всего два, но данным способом оплаты пользуются лишь 7 % опрошенных – 10 человек из 145. Все граждане, оплачивающие услуги именно в этом пункте, ответили, что их путь до офиса занимает менее 30 минут, ожидание оказания услуги в офисе занимает менее 10 минут. Расположение пунктов приема платежей устраивает не всех, что отражено на рисунке 3, но в целом обслуживание в офисе потребителей устраивает.

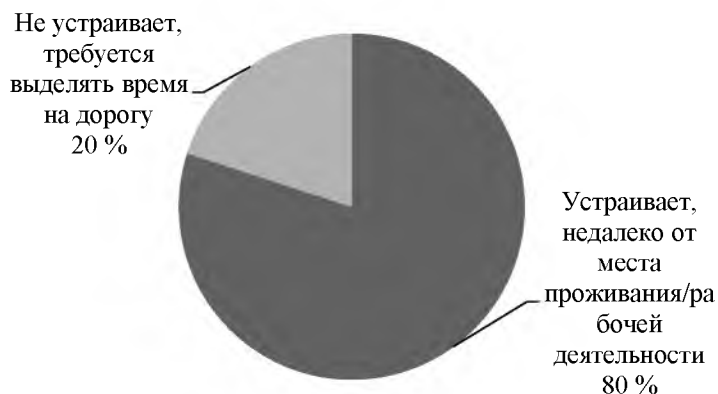


Рисунок 3 – Удовлетворенность расположением офисов оплаты, %

Из 10 респондентов, оплачивающих услуги Сибирской генерирующей компании в кассе, 8 человек полностью удовлетворены, поскольку касса находится недалеко от их места проживания или работы, другим 2 приходится выделять дополнительное время для оплаты услуг.

На третьем месте по популярности среди способов оплаты – оплата через банкоматы ПАО «Сбербанк России» или мобильное приложение «Сбербанк Онлайн», где комиссия составляет 1 % (21 % опрошенных выбрали данный способ). Помимо этого, за оплату в отделениях других банков либо приложениях этих банков по реквизитам проголосовали 16 % респондентов, комиссия также составляет 1 % от суммы платежа за коммунальные услуги. Оплата посредством портала государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru и в отделениях «Почты России» вовсе не используется среди опрошенного населения.

Горожанами выделяются следующие причины, по которым платеж осуществляется не в бескомиссионных пунктах приема платежей – кассах офисов продаж и обслуживания ООО «ТелекомСервис», которых в городе всего два, а посредством Интернет-ресурсов:

- снижение временных издержек при осуществлении платежа (время пребывания в очереди) – 23 %;
- незначительный размер комиссии (1 % от суммы платежа посредством оплаты через банкоматы ПАО «Сбербанк России» / мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» и мобильные приложения любых других банков и в отделениях этих банков по реквизитам; 1,5 % от суммы платежа наличными через терминалы «ПлатеЖКа») – 15 %;
- большое расстояние до пункта приема платежа – 35 %;
- удобство осуществления платежа путем безналичной оплаты (приложение, личный кабинет, qr-код) – 20 %;
- возможность внесения авансовых платежей – 7 %.

Наибольшее количество участников опроса заявили, что данного пункта приема платежей не находится в пешей доступности от их места проживания либо же осуществления рабочей деятельности, и чтобы добраться до места требуются большие временные и финансовые расходы. Это связано с территориальным распределением касс офисов продаж и обслуживания ООО «ТелекомСервис». Потребитель готов платить установленную комиссию для снижения своих издержек, которые возникают при посещении офиса.

Чем дальше потребитель услуги находится от данного пункта приема платежа, тем меньше желания и возможности он имеет для проведения оплаты именно в этом пункте. Накладываются дополнительные временные издержки – пребывание в очереди, что может быть связано с высокой загруженностью и режимом работы офиса. По мере удаленности от касс, снижается и частота платежей, что негативно влияет на доходность компании, а также грозит санкциями для потребителей, предусмотренными за несвоевременное исполнение обязательств потребителя коммунальных услуг.

Кассовые пункты, расположенные в пешей доступности от месторасположения горожан, будут способствовать увеличению числа потребителей, их использующих, что обусловлено снижением временных издержек. Это прослеживается в таблице 4, где представлены ответы на вопрос с какой вероятностью потребители будут оплачивать услуги в бескомиссионной кассе в пешей доступности от нее.

Таблица 4 – Вероятность оплаты в кассе при ее наличии в пешей доступности от месторасположения плательщика

Вероятность оплаты через кассу	Количество, %
0-10 %	19
20-30 %	3
40-50 %	7
60-70 %	26
80-100 %	44

Наблюдается тенденция, что потребителям услуг выгоднее осуществлять платеж в кассах, расположенных именно в пешей доступности – расстояние не более 3 километров, преодолеваемое пешком. Вероятность оплаты в кассе с расположением в шаговой доступности показывает, что люди готовы выбирать офисы при непосредственной близости от места работы. Однако если касса находится в районе проживания, то не все граждане будут использовать ее, что обусловлено площадью районов и места нахождения кассы. Существуют районы с довольно большой площадью, а, следовательно, граждане,

проживающие в наиболее удалённых местах района, будут пренебрегать кассами. Даже если кассы будут расположены в каждом районе города.

Максимальное время, которое потребители услуг готовы затратить на путь до пункта бескомиссионной оплаты: 10-15 минут, считают 65 % опрошенных; 20-25 минут выбрали 23 %, и лишь 12 % граждан готовы потратить на путь 30 минут своего времени.

Ответы на вопрос, при какой удалённости от места проживания потребители предпочли бы оплату через кассу, отражены в таблице 5.

Таблица 5 – Удаленность от места проживания для комфортной оплаты через кассу

Вариант ответа	Количество ответивших, %
до 0,5 км	45
1 км	26
1-2 км	11
2-3 км	12
3-4 км	5
4-5 км	1

Прослеживается чёткая зависимость между количеством граждан и удалённостью пункта оплаты от места проживания. Анализируя данные таблицы 5 можно сделать вывод, что большинство потребителей готовы делать выбор в пользу бескомиссионной оплаты через кассу при ее расположении на расстоянии до 500 метров от места проживания, так посчитали почти половина опрошенных. Данные таблицы чётко показывают, что наличие офиса в непосредственной близости будет способствовать увеличению количества посетителей. Организация, предоставляя услуги, может использовать данный фактор в свою пользу для получения выгоды: неудобное расположение для большего числа населения города способствует увеличению прибыли монополиста, которое связано с дополнительной комиссией при оплате услуг.

На рисунке 4 отражена доля потребителей, готовых платить любыми другими способами, отличными от оплаты через кассу, независимо от ее месторасположения.

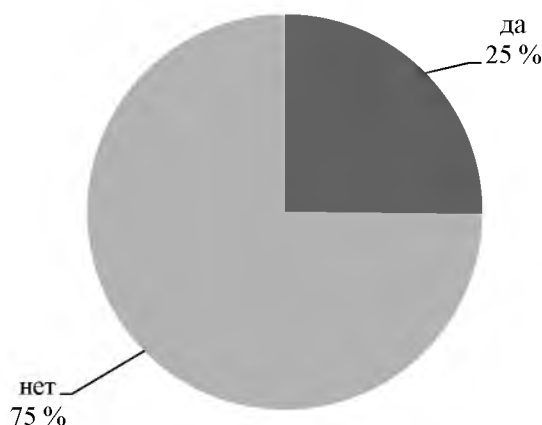


Рисунок 4 – Распределение потребителей

Если бы бескомиссионная касса находилась в районе проживания потребителей, то большинство из них все равно бы не платили через данный пункт, так как из-за большой площади административных районов города придется воспользоваться транспортом. Однако при существовании кассы в пешей доступности, 102 человека из 135 готовы

осуществить платеж именно там. Остальные 33 человека выделяют следующие причины, отраженные на рисунке 5, по которым кассы в пешей доступности от них не играют роли.

- Незначительный размер комиссии 18 %
- Нежелание ожидать в очереди 12 %
- Длительное обслуживание 7 %
- Отсутствие времени на посещение офиса 15 %
- Несовпадающий график работы офиса с графиком работы гражданина 20 %
- Негативный опыт посещения офисов оплаты 19 %

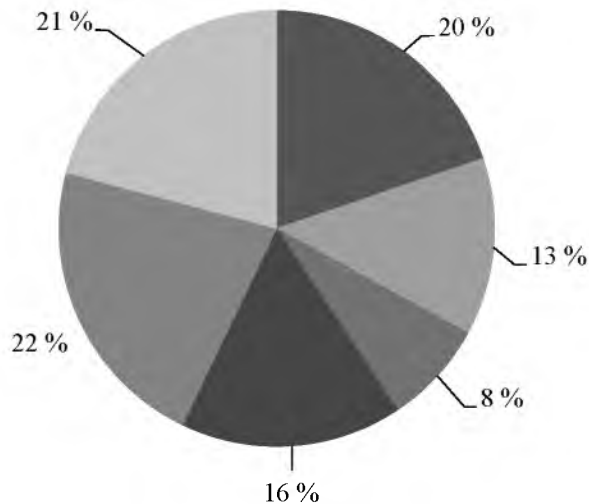


Рисунок 5 – Причины оплаты иными способами

Среди перечня причин, наибольшую долю занимают такие как несовпадающий график работы офиса с графиком работы граждан; негативный опыт посещения офисов оплаты, который выражается неквалифицированными специалистами, сбоями системы и невозможности принятия платежа. Кроме того, потребители выделяют незначительный размер комиссии, который, как правило, не превышает размер стоимости 1-2 поездок на общественном транспорте.

Большинство граждан (65 %) информированы о размере комиссии при осуществлении платежа, и практически такое же количество граждан (63 %) пользуются бескомиссионными способами оплаты. Информированность граждан о разных способах оплаты представлена в таблице 6.

Таблица 6 – Информированность о способах оплаты услуг ООО «СГК»

Вариант ответа	Значение, %
хорошо информирован (а)	60
слабо информирован (а)	37
не информирован (а)	3

Компания, при предъявлении платежного документа, указывает полный актуальный перечень пунктов приема средств как для бескомиссионного платежа, так и перечень видов, где комиссия взимается. Однако на официальном сайте СГК данные указаны не в полном объеме. Более того, опция оплаты через приложение либо личный кабинет на сайте компании актуальна только для жителей многоквартирных домов на прямых договорах. Большое количество граждан считает опасным совершать финансовые операции и платить

через такую систему, поскольку опасается за данные своих банковских карт, а значительное количество граждан пожилого возраста не имеют возможности или попросту не пользуются информационными технологиями в силу неспособности, отсутствия интернета и цифровых устройств, поддерживающих установку приложения. В то время как в офисах могут образовываться большие очереди на оплату, что также доставляет неудобства. Тем не менее, качество предоставления услуги компанией СГК по оплате платежей респонденты оценивают в целом положительно, данные представлены на рисунке 6.

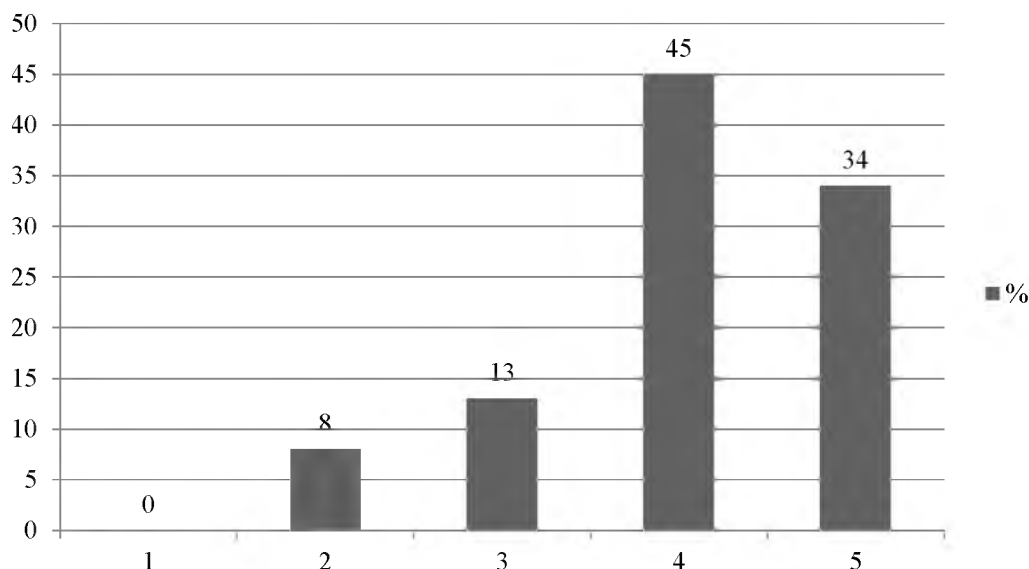


Рисунок 6 – Оценка удовлетворенности предоставлением услуги по оплате

В настоящее время кассы офисов продаж и обслуживания ООО «ТелекомСервис» находятся в пешей доступности только для жителей Центрального и Свердловского районов. Распределение подобных офисов должно находиться в шаговой доступности для большинства клиентов компании. В зависимости от удаленности офиса от клиента возрастают транспортные издержки, связанные с получением услуг, отсюда у потребителя возникает вопрос, где выгоднее совершить платеж. На это влияют три составляющие: портрет потребителя, географическое расположение и объем потребляемых услуг.

Таким образом, в исследовании проведена классификация потребителей следующим образом:

- в зависимости от возрастной группы – потребители разделились на молодежь до 26 лет, на граждан 26-40 лет, 41-60 лет и старше 60;
- в зависимости от занятости граждан – работающие, неработающие, пенсионеры;
- в зависимости от района проживания и осуществления платежа за потребляемые услуги – 7 районов города;
- в зависимости от способа оплаты услуг – 8 способов оплаты;
- в зависимости от периодичности оплаты – ежемесячно либо ежеквартально;
- в зависимости от информированности граждан о способах оплаты, о размере комиссии;
- в зависимости от удовлетворенности предоставлением услуги по оплате.

В результате проведенного исследования выявлена четкая взаимосвязь между методами платежа и удалённостью кассы от потребителя. Удаленность от месторасположения кассы влияет на способ оплаты, потребитель готов переплачивать дополнительный процент для минимизации своих временных издержек. Для потребителей, чьи районы не обеспечены офисами, предпочтительнее оплачивать услуги посредством Интернет-сервисов, но при этом, потенциальная возможность появления подобных касс в

непосредственной близости от граждан повлияла бы на выбор метода платежа. Отмечается, что по мере удаленности потребителя услуг от офиса оплаты, уменьшается его желание и возможность проведения оплаты в данном пункте, большинству становится проще заплатить из дома через личный кабинет на официальном сайте либо мобильное приложение компании, через мобильное приложение банка.

На первый план выходит незначительный для потребителя объем комиссии, который способствует большому количеству граждан, использующих онлайн-сервисы. Качество услуги от способа выбора оплаты никак не влияет на её качество, а, следовательно, потребитель основывается на других аспектах, таких как время на оплату услуги и его трудозатраты. В данном контексте следует говорить о недобросовестности поведения субъекта предоставления услуг, который формально обеспечил требования по приёму платежей без комиссии, но с возможностью использования касс для довольно узкого круга лиц. В качестве решений по улучшению услуг может быть рассмотрено обязательство предоставления офиса для каждого района города с компенсацией части затрат на их обслуживание из средств краевого бюджета.

Список литературы:

1. Котлер Ф. Маркетинг и менеджмент. – СПб.: Питер, 2006.
2. Андрианова Т.А., Толстикова Е.С. Маркетинговые исследования удовлетворенности потребителя, 2009.
3. Официальный сайт ООО «Сибирская генерирующая компания» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://sibgenco.ru/> (дата обращения: 05.06.2022).
4. Белякова, Г. Я. Комплексный подход к оценке технико-организационного уровня развития предприятий металлургической отрасли / Г. Я. Белякова, Е. А. Демидова // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2014. – № 1-1. – С. 99-100. – EDN RWFCEJ.

