

ИЗУЧЕНИЕ СТУДЕНТОВ ВУЗА КАК ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

М.Э. Жигулина, О.Н. Каравичева

бакалавры

Л.В. Салова

научный руководитель

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток. Россия*

Статья направлена на рассмотрение проблем развития адаптивной системы по организации ресурсоснабжающей компанией взаимодействия с потребителями в условиях современных вызовов и изменяющихся факторов внешней среды. Для решения поставленных задач исследованы условия и факторы, обуславливающие необходимость выработки адаптивной системы ресурсоснабжающей компании по повышению уровня грамотности и ответственности потребителей коммунальной услуги, а также обучению потребителей коммуникациям с ресурсоснабжающей компанией, проведением платежей и др. через использование цифровых технологий. Данная работа содержит статистические данные обработки анкет в ходе изучения студентов вуза как потребителей коммунальных услуг.

Ключевые слова и словосочетания: *жилищно-коммунальное хозяйство, ресурсоснабжающая организация, адаптивная система.*

STUDY OF UNIVERSITY STUDENTS AS CONSUMERS OF PUBLIC UTILITIES

The article is aimed at considering the problems of developing an adaptive system for organizing payment acceptance in an energy sales company in the context of modern challenges and changing environmental factors. To solve these problems, the conditions and factors that determine the need to develop an adaptive system of an energy sales company for the organization of payment acceptance are investigated. This work contains statistical data on non-payments, as well as the results of a survey of students.

Keywords: *housing and communal services, resource-supplying organization, adaptive system.*

Одним из главных критерием качества жизни является жилищная сфера. Потребность в повышении грамотности и ответственности потребителей жилищно-коммунальных услуг в целом признана всеми участниками этих отношений.

Потребитель коммунальных услуг должен понимать структуру коммунальных платежей, отраженных в квитанциях, стоимость (тарифы) коммунальных услуг и объемы их потребления, способы передачи показаний приборов учета и способы оплаты коммунальных услуг, каналы коммуникации с поставщиками коммунальных услуг и др.

Актуальность данной статьи обусловлена тем, что наиболее распространенным способом оплаты в современном мире является оплата онлайн, именно она помогла в период самоизоляции. Вводимые ограничения очного обслуживания потребителей стимулируют автоматизацию многих бизнес-процессов у поставщиков коммунальных ресурсов, поэтому рассмотрение возможность оплаты коммунальных услуг в режиме онлайн является актуальным вопросом.

Цель статьи – определить уровень грамотности и ответственности студентов вуза как потребителей коммунальных услуг для разработки программ дополнительного образования.

Для достижения поставленной цели выделены следующие задачи:

- рассмотреть сущность жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ);
- рассмотреть статистику неплатежей по России.
- изучить каналы оплаты коммунальных платежей;

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) является одной из основных отраслей экономики, оказывающей существенное влияние на все стороны жизнедеятельности общества. Коммунальные услуги включают в себя электроэнергию, холодное водоснабжение и водоотделение, горячее водоснабжение, центральное отопление, вывоз твердых коммунальных отходов, капитальный ремонт и др. Стоимость и качество услуг жилищно-коммунального комплекса – важнейшие характеристики обеспечения стабильности и устойчивого развития национальной экономики, непосредственно влияющие на уровень и качество жизни всех ее граждан.

В настоящее время деятельность ресурсоснабжающей компании подвержена регулированию экономических и нормативно-правовых аспектов организации сбытовой деятельности (тарифы, лицензирование и др.). Кроме того, на их деятельность в части организации приема платежей оказывают влияние такие ключевые факторы, как конкуренция на рынке приема платежей, инфраструктура этого рынка и многоаспектное взаимодействие с участниками этого рынка, вызовы времени, что задает определенный долгосрочный тренд, который необходимо учитывать при выработке адаптивной политики нивелирования данных рисков. Понимание этих условий и факторов позволит использовать потенциал и возможности ресурсоснабжающей компании для задания вектора устойчивого развития на среднесрочную перспективу.

Важным моментом производственно-финансового цикла деятельности ресурсоснабжающей компании является сбор средств за потребленную услугу. Если средства от потребителей – юридических лиц за потребленную услугу поступают напрямую на расчетный счет ресурсоснабжающей компании, то для сбора средств от потребителей – физических лиц ресурсоснабжающей компания должна выстроить определенные каналы. Как правило, ресурсоснабжающей компания принимает платежи от граждан в собственных кассах, но также распространена оплата с помощью Интернет-ресурсов и эквайринга.

По способу приема средств можно выделить непосредственно прием наличных денежных средств, а также прием безналичных средств по различным каналам (банкоматы, терминалы и устройства самообслуживания, мобильное приложение, оплата через интернет, электронные деньги и др.). Также важным фактором является широкая география расположения потребителей: крупные и средние города, малые населенные пункты, в т. ч. отдаленные, что в ряде случаев ограничивает способы и каналы приема оплаты, а также влияет на стоимость услуг по приему платежей.

Следует обратить внимание на задолженность по коммунальным платежам. Согласно аналитическим данным Росстата, к октябрю 2019 года общая задолженность жителей составляла 570 млрд руб., а уже к октябрю 2020 года она выросла до 625 млрд руб. Около 276 млрд рублей население задолжало управляющим компаниям, ТСЖ и ЖСК. Из них 150 млрд рублей было недоплачено за содержание жилого помещения, 51 млрд – за отопление, 14,9 млрд – за холодную и 24 млрд – за горячую воду, 14,5 млрд – за водоотведение, 12 млрд – за электроэнергию и 0,82 млрд рублей за газ. Еще 350 млрд рублей – долги жителей непосредственно ресурсоснабжающим организациям. В том числе 145 млрд за отопление, 62 млрд за электричество, 52 млрд за газ. Заметно выросли с начала 2020 года долги за воду (с 32 до 38 млрд рублей), водоотведение (с 20 до 24 млрд) и вывоз мусора (с 16 до 29 млрд).

Эксперты в сфере ЖКХ называют следующие основные причины роста долга: отсутствие экономически обоснованной модели взаимодействия участников рынка ЖКХ, дисбалансы в расчётах, незначительные санкции за неуплату долгов.² Данные причины во многом объясняются тем, что потребители не обладают достаточным уровнем грамотности и ответственности в сфере коммунальных услуг.

Путей решения проблем задолженности коммунальных услуг много³, один из них, который рассмотрим ближе, заключается в акценте на молодых потребителей, студентов ВУЗов. Молодежь является активным пользователем социальных сетей, сети Интернет, интернет-ресурсов, интернет-сайтов. Так же, чтобы предотвратить рост задолженности⁴, следует привлечь потребителей к программам дополнительного образования, неопытные молодые люди будут подготовлены и осведомлены о способах начисления и оплаты коммунальных платежей. Использование Личных кабинетов на сайте ресурсоснабжающей организации даст возможность людям узнавать о стоимости и тарифах на коммунальные услуги.

В рамках исследования как основы группового проекта были выполнены следующие работы:

1. Разработка анкеты.

2. Проведение анкетирования студентов вуза.
3. Анализ результатов анкетирования и выводы.
4. Выработка рекомендаций.

Согласно репрезентативной выборке был проведен опрос и обработано 200 анкет.

Далее приведены основные вопросы анкетирования:

- «Укажите способы оплаты коммунальных услуг, которые Вы наиболее часто используете»;
- «Знаете ли Вы, что ресурсоснабжающая организация имеет официальный сайт и официальный аккаунт в социальной сети?»
- «Хотели ли бы Вы зарегистрировать Личный кабинет потребителя и получать в нем полную информацию о потребленных ресурсах, их стоимости и тарифах, состоянии расчетов, наличии задолженности / переплаты, информацию об акциях и др.?»
- «Хотели бы Вы пройти краткосрочное обучение (1–2 часа), чтобы улучшить свои знания как потребителя в сфере коммунальных услуг?»
- «Если Вы ответили «Да», то какой формат обучения для Вас более удобен?»

По данным проведенного опроса выявлены следующие результаты (рис. 1).

По данной диаграмме можно заметить, что при обобщении, опрошенные делятся на тех, кто уже платит за услуги через интернет-ресурсы и тех, кто еще платит оффлайн, однако готовы перейти на иной вид оплаты.

Так же с помощью анкеты были выявлены ответы на такие вопросы как:

- «Укажите способы, которые Вы используете для коммуникаций с ресурсоснабжающей организацией для решения возникающих вопросов по коммунальным услугам»;
- «Хотели бы Вы перейти на онлайн оплату, с помощью Интернет-ресурсов, соцсетей, госуслуг?».

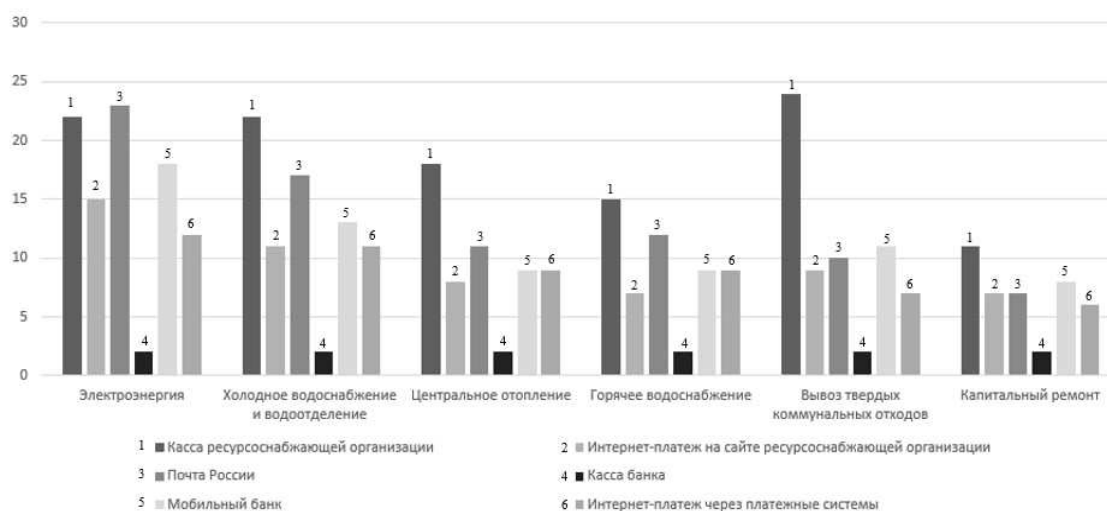


Рис. 1. Каналы платежей по коммунальным услугам

На основе полученных ответов установлено (рис. 2).

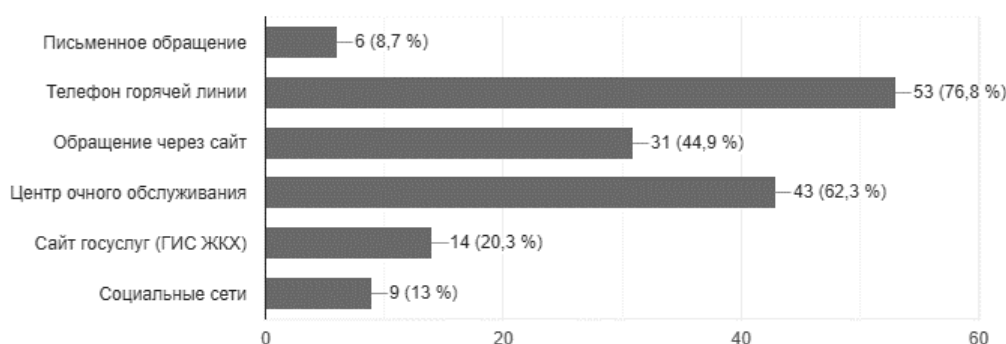


Рис. 2. Способы коммуникации с ресурсоснабжающей организацией

Процентное соотношение наглядно показывает, что большинство населения все еще пользуется телефоном горячей линии и центром очного обслуживания.

На рисунке 3 отражено соотношение готовых к переходу на онлайн оплату коммунальных услуг потребителей и не готовых. 93,5% готовы, что является значимым показателем для дальнейшего развития и внедрения онлайн способа получения средств за услуги.

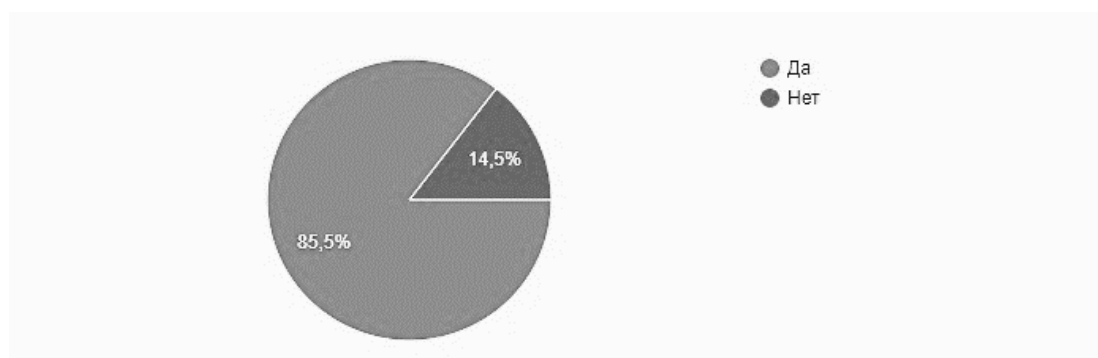


Рис. 3. Готовность потребителей к переходу на онлайн оплату коммунальных услуг

Таким образом, можно сделать вывод о том, что большинство анкетированных готово перейти на онлайн оплату, так как полная автоматизация оплаты коммунальных услуг имеет больше положительных, чем отрицательных последствий. Во время перехода с офлайн оплаты на онлайн, потребители должны быть обучены и ознакомлены с использованием ресурсами. Обучение, в связи с проведенным опросом, удобнее всего должно быть осуществлено с помощью интернет-сайта с текстовым содержанием. Но следует учитывать, что Интернет-ресурс может не справляться с большим объемом информации и посетителей, и первое время возможны проблемы с прохождением обучения, а также необходимость дополнительной доработки контента по уточненным требованиям пользователей.

В случае перехода на онлайн оплату и работу в Личном кабинете потребители будут всегда осведомлены о своей задолженности, смогут осуществлять платежи без очередей.

1. Интернет-портал «Российской газеты» [Электронный ресурс]. – URL: <https://rg.ru/2021/02/24/rossiiane-zadolzhali-za-kommunalnye-uslugi-625-mlrd-rublej.html>

2. Информационный портал РосКвартал [Электронный ресурс]. – URL: <https://roskvartal.ru/news/vzyskanie-dolgov/9226-nazvany-glavnye-prichiny-rosta-obschego-dolga-zhku-v-rossii>

3. Salov, A.N., Maslov, V.G. Re-engineering business-process of managing debit liabilities of resource-supplying companies. *Международный журнал экспериментального образования*. – 2014. – № 9. – С. 25-27.

4. Салова Л.В. Состояние расчетов между субъектами рынка энергии (мощности) и платежная дисциплина потребителей электроэнергии // АНИ: экономика и управление. – 2020. – №3 (32).

Рубрика: Современное управление: актуальные вопросы, достижения и инновации

УДК 65.011.46

АНАЛИЗ СПРОСА НА ОТДЕЛЬНЫЕ ВИДЫ УСЛУГ И ПРОДУКЦИИ «АО УССУРИЙСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ ТЕПЛОВЫХ СЕТЕЙ»

Е.О. Жилюк
бакалавр

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток. Россия*

Исследование спроса на ассортимент предоставляемых организацией услуг и продукции является актуальным в первую очередь ввиду высокой конкуренции на имеющемся рынке от-