

УДК 338.22

В.А. Иншаков, Л.Ю. Максимова

Государственное казенное учреждение Республики Мордовия «Научный центр социально-экономического мониторинга», г. Саранск, email: inshakov51@mail.ru

ВОСПРИЯТИЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИМ СООБЩЕСТВОМ ХАРАКТЕРИСТИК УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СУБЪЕКТАМИ ЕСТЕСТВЕННЫХ МОНОПОЛИЙ

Ключевые слова: предпринимательское сообщество, субъекты естественных монополий, услуги субъектов естественных монополий, опрос, цена, качество, сроки получения доступа, сложность процедур, стоимостью подключения.

Особую роль в развитии социально-экономической жизни страны играют субъекты естественных монополий. С одной стороны, их деятельность направлена на реализацию социально-значимых товаров и услуг для широкого круга потребителей, с другой – оказывает влияние на структуру производственных и потребительских цен, способствует росту издержек в повседневной жизни населения и развитию бизнеса. Данная статья демонстрирует оценку предпринимательским сообществом характеристик услуг, предоставляемых субъектами естественных монополий. Восприятие предпринимательской средой деятельности субъектов естественных монополий включает оценку широкого спектра индикаторов, где в качестве целевых используются показатели удовлетворенности ценой и качеством услуг, предоставляемых субъектами естественных монополий, а также процедурой подключения услуг естественных монополий. Данная статья подготовлена на основе результатов социологического опроса предпринимателей в Республике Мордовия. Анализ его результатов позволил авторам сделать ряд выводов. Так, удовлетворенность представителей бизнеса качеством услуг субъектов естественных монополий выше, чем уровнем цен на них. В динамике за последние 5 лет качество услуг субъектов естественных монополий, предоставляемых по месту ведения бизнеса, по мнению большинства опрошенных, не изменилось, а их стоимость выросла.

V.A. Inshakov, L.Y. Maksimova

State treasury institution of the Republic of Mordovia "Scientific Center for Social and Economic Monitoring", Saransk, email: inshakov51@mail.ru

PERCEPTION BY THE BUSINESS COMMUNITY OF THE CHARACTERISTICS OF SERVICES PROVIDED BY SUBJECTS OF NATURAL MONOPOLIES

Keywords: business community, subjects of natural monopolies, services of subjects of natural monopolies, survey, price, quality, terms of access, complexity of procedures, cost of connection.

Subjects of natural monopolies play a special role in the development of the socio-economic life of the country. On the one hand, their activities are aimed at the sale of socially significant goods and services for a wide range of consumers, on the other hand, they influence the structure of production and consumer prices, contribute to the growth of costs in the daily life of the population and business development. This article demonstrates the assessment by the business community of the characteristics of services provided by subjects of natural monopolies is most often carried out through surveys of business representatives. The perception of the business environment of the activities of natural monopoly entities includes an assessment of a wide range of indicators, where the indicators of satisfaction with the price and quality of services supplied by natural monopoly entities are used as targets, as well as the procedure for connecting services of natural monopolies. This article is based on the results of a sociological survey of entrepreneurs in the Republic of Mordovia. The analysis of its results allowed the authors to draw a number of conclusions. Thus, the satisfaction of business representatives with the quality of services of natural monopolies is higher than the level of prices for them. In the dynamics over the past 5 years, the quality of services provided by natural monopolies at the place of business, according to the majority of respondents, has not changed, but their cost has increased.

Естественные монополии являются важной частью экономической системы государства. Продукция естественных монополий в той или иной мере участвует в производстве почти всех товаров и услуг в стране, и имея долю

в их себестоимости оказывает влияние на цены. Следовательно, необходим строгий государственный контроль обоснованности тарифов и обеспечения качества услуг естественных монополий [1].

В литературе под монополией понимается крупная компания, осуществляющая производство и сбыт определенного вида продукции. В условиях монополии при отсутствии конкуренции на рынке производится уникальный продукт, не имеющий аналогов [2].

Понятие «естественная монополия» имеет различные трактовки авторов. По мнению Е.И. Ивановой естественная монополия имеет выгодное положение в обществе и позволяет удовлетворить объемный спрос на ресурсы при минимальных затратах. Р.Г. Буркева называет естественной монополией привилегированное положение компании на рынке в силу обстоятельств, связанных с особенностями технологии производства в связи с эксклюзивным владением определенными ресурсами, исключительной материально-технической базой или крайне высокой его стоимостью [3].

Закон Российской Федерации о «О естественных монополиях» подчеркивает их стратегическую значимость и определяет как состояние товарного рынка, при котором удовлетворение спроса на этом рынке эффективнее в отсутствие конкуренции в силу технологических особенностей производства (в связи с существенным понижением издержек производства на единицу товара по мере увеличения объема производства), а товары, производимые субъектами естественной монополии, не могут быть заменены в потреблении другими товарами, в связи с чем спрос на данном товарном рынке на товары, производимые субъектами естественных монополий, в меньшей степени зависит от изменения цены на этот товар, чем спрос на другие виды товаров. При этом субъектом естественной монополии является хозяйствующий субъект, занятый производством (реализацией) товаров в условиях естественной монополии [4].

Материалы и методы

В качестве эмпирической базы для подготовки статьи послужили результаты социологического опроса «Оценка предпринимательским сообществом состояния конкурентной среды в Республике Мордовия», проведенного ГКУ РМ «Научный центр социально-экономиче-

ского мониторинга» в 2021 г. В рамках исследования было опрошено 252 субъекта предпринимательства Республики Мордовия. Применена комбинированная методика, сочетающая F2F- и CAWI-опросы, использована целевая (неслучайная) выборка предпринимателей, отобранных по их принадлежности к товарным рынкам, определенным Стандартом развития конкуренции в субъектах Российской Федерации в качестве приоритетных для развития конкуренции.

Результаты исследования и их обсуждение

Предприниматели в процессе своей деятельности тесно взаимодействуют с субъектами естественных монополий и сталкиваются с рядом вопросов, связанных прежде всего с уровнем цен и качеством услуг, а также со сроками получения доступа, стоимостью и сложностью процедур подключения к сетям теплоснабжения, газоснабжения, электроснабжения, водоснабжения и водоотведения, водоочистки, стационарной телефонной связи.

Курс на оптимизацию затрат в предпринимательской деятельности подталкивает представителей бизнеса чувствительно относиться к ценовой политике субъектов естественных монополий и негативно воспринимать повышение тарифов. В наибольшей степени респондентов устраивает стоимость услуг стационарной телефонной связи (67%), водоснабжения и водоотведения (45%), водоочистки (42%), в наименьшей – теплоснабжения (37%) (рис. 1).

В пятилетней ретроспективе значительная часть опрошенных (от 76 до 91%) отметила повышение стоимости услуг субъектов естественных монополий. Наиболее существенный рост цен в динамике респондентами фиксировался по отношению к услугам газо-, водоснабжения и водоотведения, электро- и теплоснабжения. Доля представителей бизнеса, считающих, что уровень цен на услуги естественных монополий не претерпел каких-либо изменений за 5 лет, варьируется по различным их субъектам от 9 до 23%. Снижение уровня цен на услуги естественных монополий предприниматели отмечали крайне редко (рис. 2).



Рис. 1. Удовлетворенность предпринимателей уровнем цен на услуги естественных монополий, %

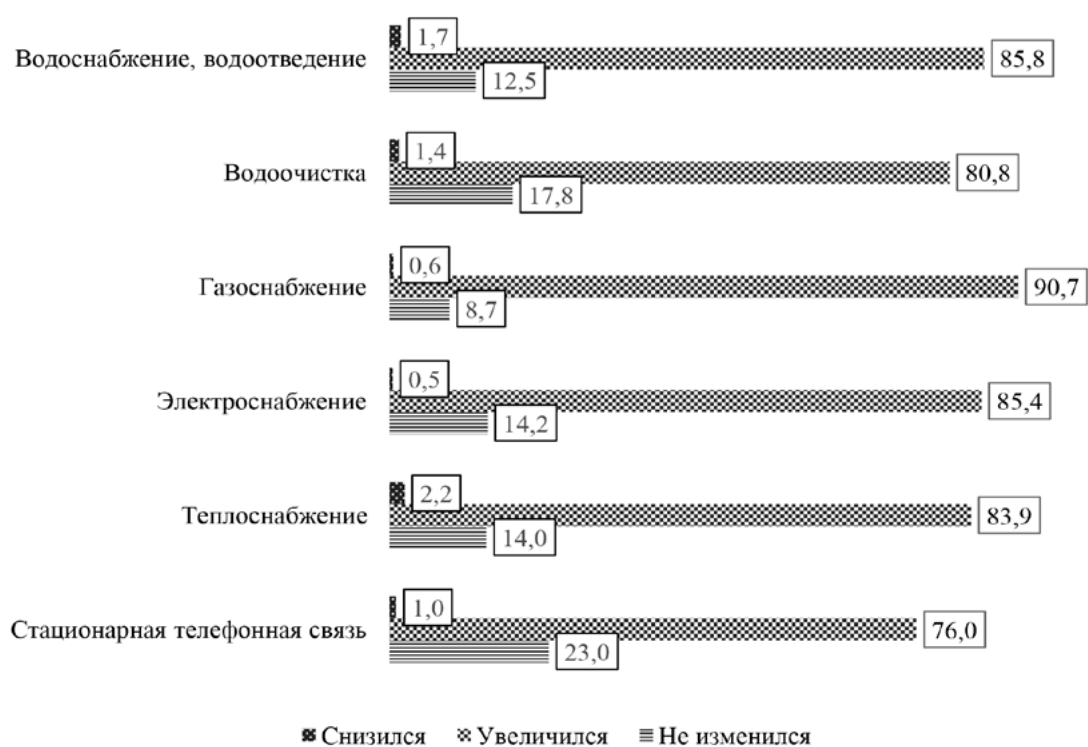


Рис. 2. Оценка изменения за последние 5 лет уровня цен на услуги естественных монополий, %

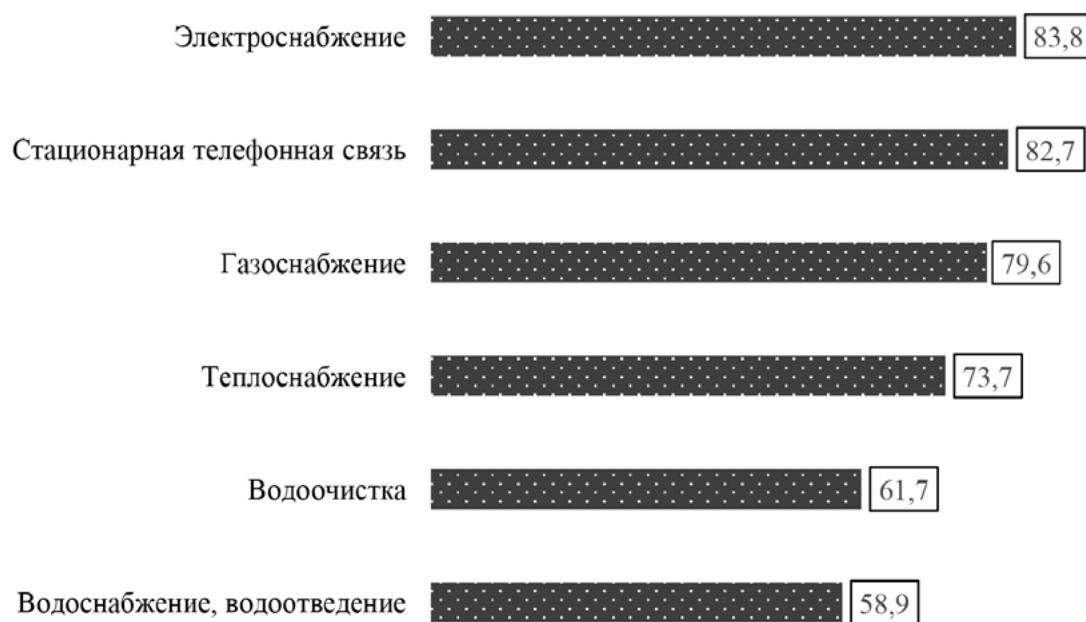


Рис. 3. Удовлетворенность предпринимателей качеством услуг естественных монополий, %

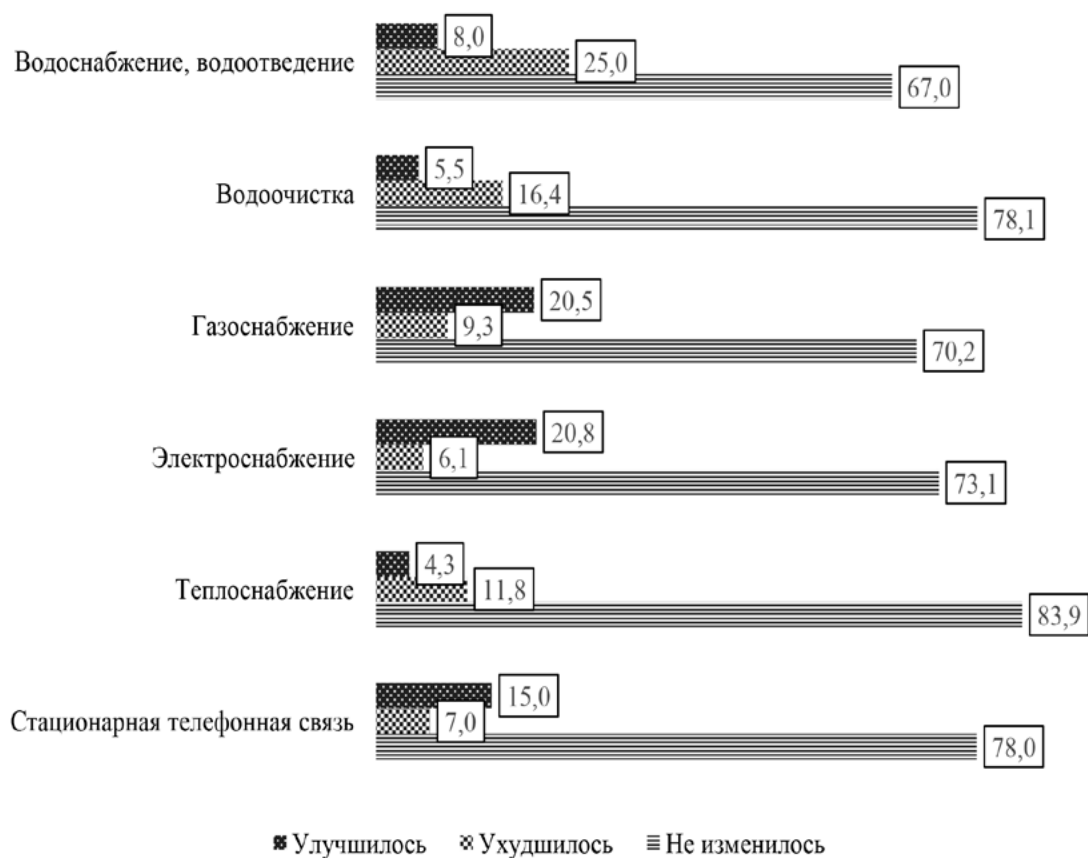


Рис. 4. Оценка изменения за последние 5 лет качества услуг субъектов естественных монополий, %

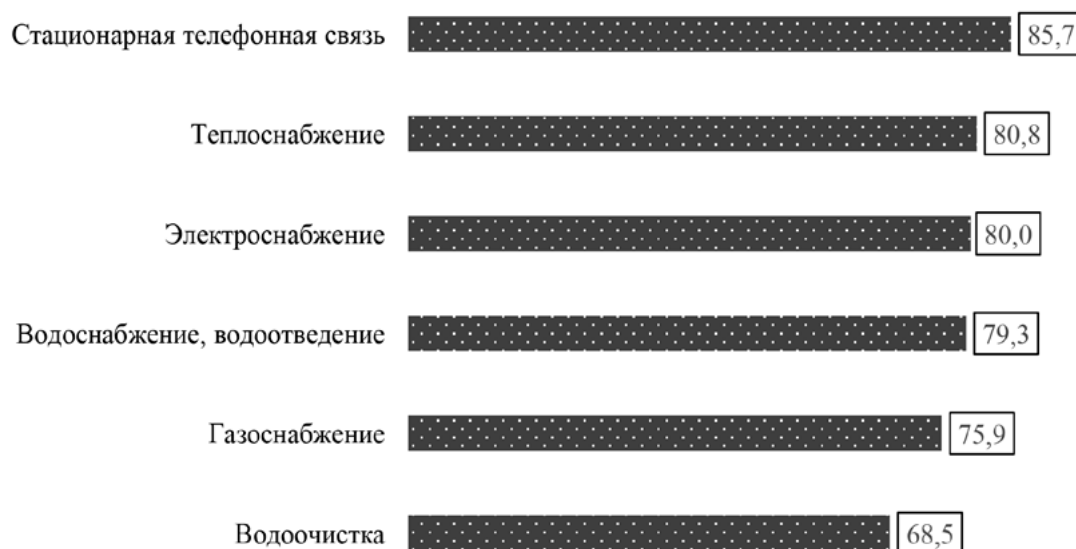


Рис. 5. Удовлетворенность предпринимателей сроками получения доступа к услугам естественных монополий, %

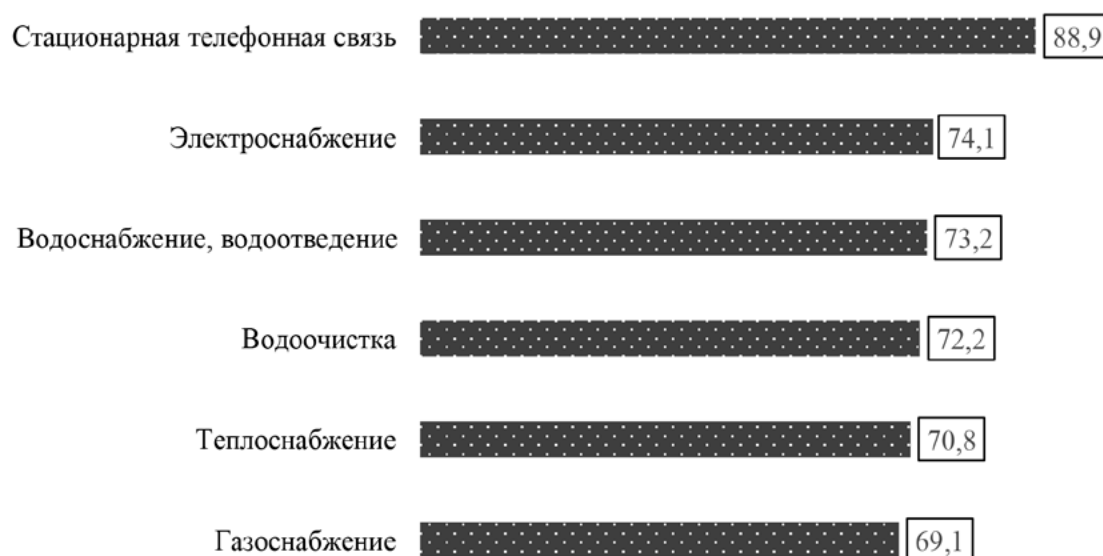


Рис. 6. Удовлетворенность предпринимателей сложностью (количеством) процедур получения доступа к услугам естественных монополий, %

Уровень удовлетворенности предпринимателей качеством услуг субъектов естественных монополий выше, чем их стоимостью. Наиболее высоко представители бизнеса оценили качество услуг электроснабжения (84%), стационарной телефонной связи (83%),

газоснабжения (80%) и теплоснабжения (74%). В меньшей степени их устраивает качество услуг водоснабжения, водоотведения (58,9%) (рис. 3).

Оценивая динамику качества услуг естественных монополий за последние 5 лет, большинство респондентов

не видят изменений – об этом заявили от 67 до 84% опрошенных. Наиболее стабильная ситуация с качеством услуг наблюдается в отношении теплоснабжения (84%), водоочистки (78%) и стационарной телефонной связи (78%). Вместе с тем об увеличении качества услуг субъектов естественных монополий заявили от 4% (теплоснабжение) до 21% (электро- и газоснабжение) представителей бизнеса. Коридор негативных оценок изменения качества услуг естественных монополий чуть шире – от 6 до 25%. Наиболее существенные нарекания со стороны респондентов вызвали услуги водоснабжения, водоотведения (рис. 4).

В процессе осуществления предпринимательской деятельности необходима эксплуатация объектов, для которых важна возможность технологического присоединения, представляющего собой комплекс организационных и технических мероприятий, результатом которых становится подключение заявителя к электрическим распределительным сетям, газопроводам, телефонной связи, системам теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения.

В ходе исследования оценка процедуры подключения услуг естественных монополий включала анализ удовлетворенности предпринимателей сроками получения доступа к ним, а также сложностью процедур и стоимостью их подключения.

Сроки получения доступа к услугам естественных монополий устраивают значительную часть опрошенных представителей бизнеса. Так, уровень удовлетворенности данной характеристикой услуг отмечается на уровне от 69 до 86%. Наивысшие оценки наблюдались в отношении стационарной телефонной связи (86%), теплоснабжения (81%), электроснабжения (80%) (рис. 5).

При оценке сложности процедур технологического присоединения к объектам естественных монополий наибольшая удовлетворенность представителей бизнеса отмечена в отношении услуг стационарной телефонной связи (89%), электроснабжения (74%), а также водоснабжения и водоотведения (73%), наименьшая – газоснабжения (69%) (рис. 6).

В меньшей степени представителей бизнеса удовлетворяет стоимость подключения к услугам естественных монополий. При этом наиболее высокое значение данного показателя зафиксировано в отношении услуг стационарной телефонной связи (78%), низкое – теплоснабжения (48%) и газоснабжения (42%) (рис. 7).

Значительная часть представителей предпринимательского сообщества не отмечают изменений количества процедур присоединения к услугам естественных монополий в пятилетней ретроспективе (от 59 до 90%). При этом на снижение количества процедур подключения обратили внимание от 12 до 38% опрошенных. Прежде всего это услуги стационарной телефонной связи (38%) и электроснабжения (23%). Об увеличении за последние 5 лет числа процедур, необходимых для получения услуг при технологическом присоединении к объектам естественных монополий указали от 3 (стационарная телефонная связь) до 22% (газоснабжение) представителей бизнеса (рис. 8).

Внедрение современных цифровых технологий позволило перевести в электронный вид большинство услуг субъектов естественных монополий. Подобные решения способствовали упрощению порядка и сокращению времени получения необходимых согласований, исключению избыточных и дублирующих процедур.

Получение услуг в электронном виде по техническому присоединению к сетям инженерно-технического обеспечения осуществляли от 6 (теплоснабжение) до 14% (электроснабжение) предпринимателей. По сравнению с замером прошлого года предприниматели чаще стали использовать электронный формат услуг. Так, по услугам электроснабжения доля таких респондентов увеличилась на 6%, водоснабжения и водоотведения – на 5%, газоснабжения – на 4%, теплоснабжения – на 2% [5].

Наиболее высокий уровень удовлетворенности предпринимателей ценами на оказание электронных услуг по подключению к сетям водоснабжения и водоотведения (69%), наименьший – газоснабжения (46%) (рис. 9).

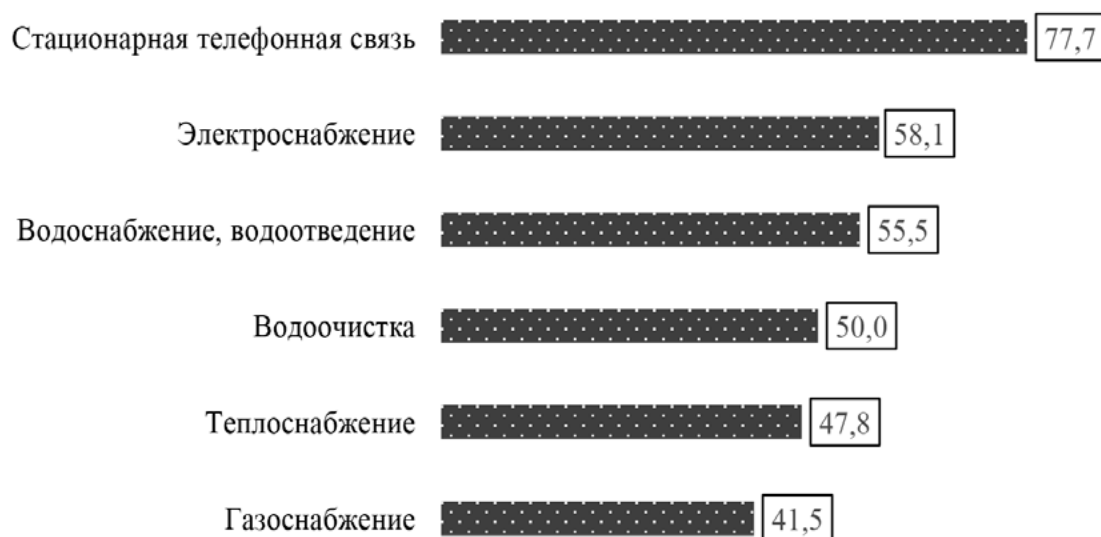


Рис. 7. Удовлетворенность предпринимателей стоимостью подключения к услугам естественных монополий, %

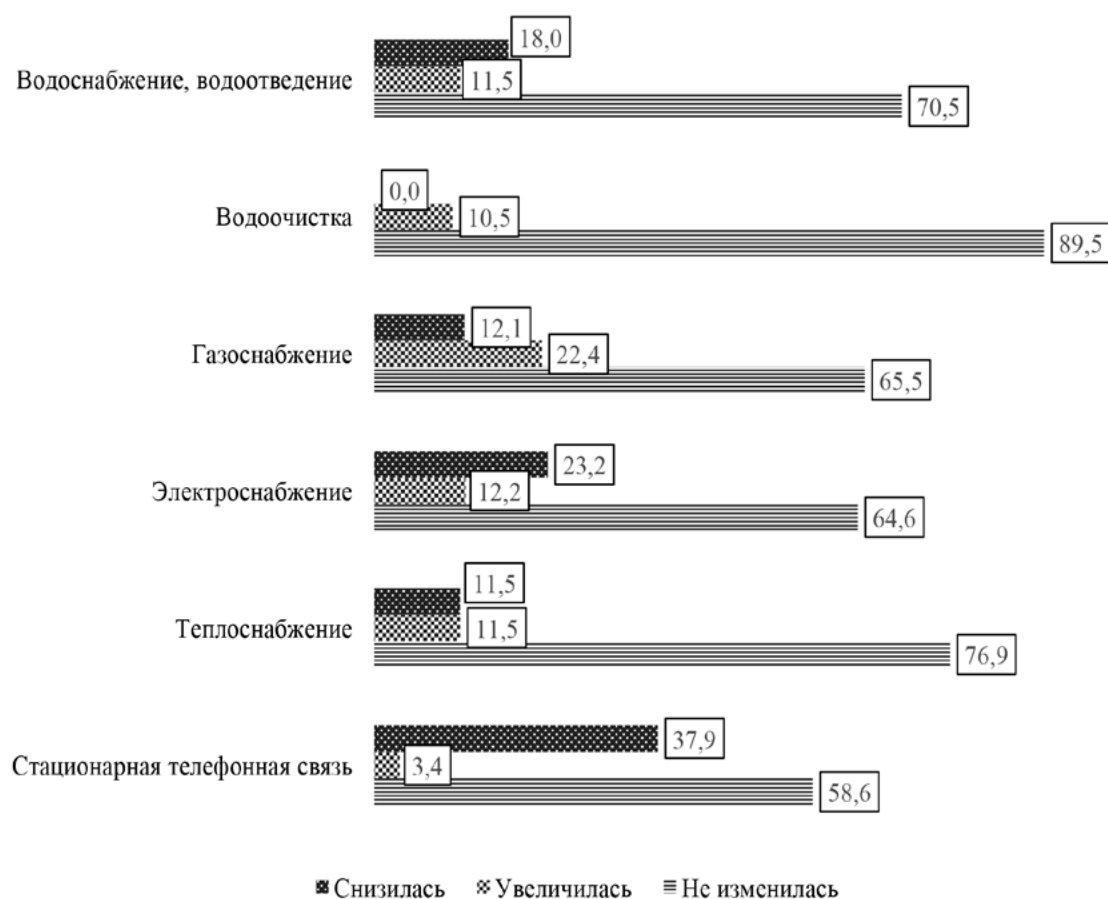


Рис. 8. Оценка изменения за последние 5 лет сложности (количества) процедур подключения услуг субъектов естественных монополий, %



Рис. 9. Удовлетворенность предпринимателей уровнем цен на услуги в электронном виде по подключению к сетям инженерно-технического обеспечения, оказываемые субъектами естественных монополий, %

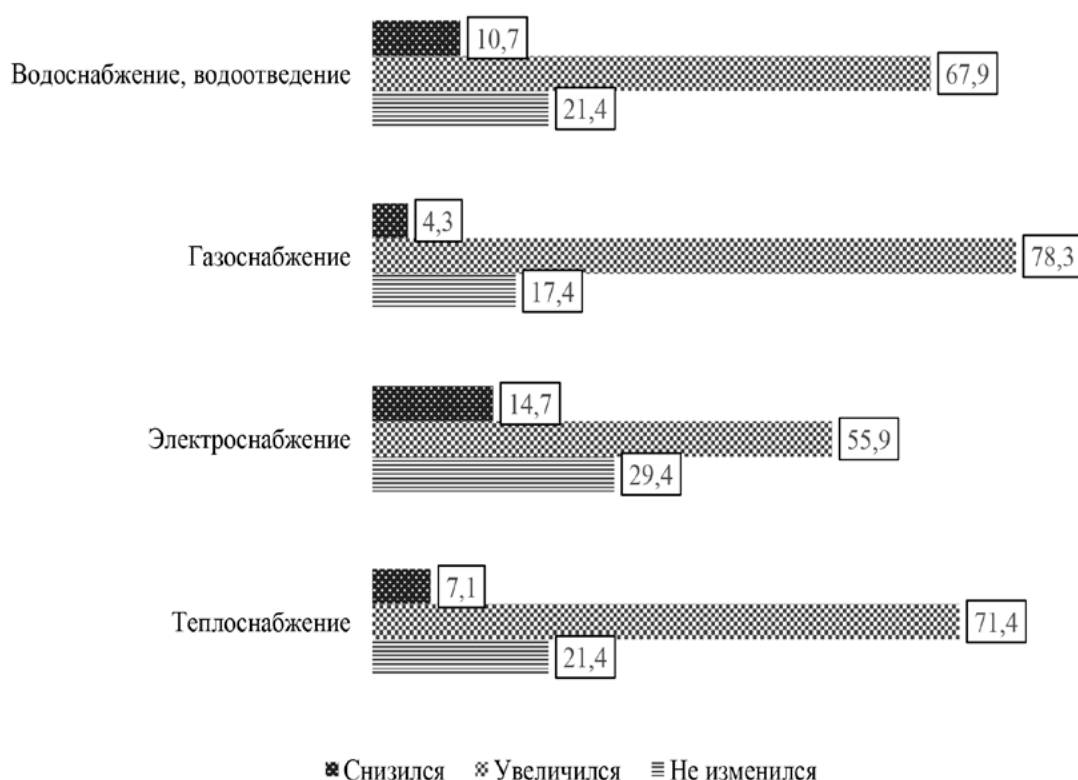


Рис. 10. Оценка изменения за последние 3 года уровня цен на услуги в электронном виде по подключению к сетям инженерно-технического обеспечения, оказываемые субъектами естественных монополий, %



Рис. 11. Удовлетворенность предпринимателей качеством услуг в электронном виде по подключению к сетям инженерно-технического обеспечения, оказываемых субъектами естественных монополий, %

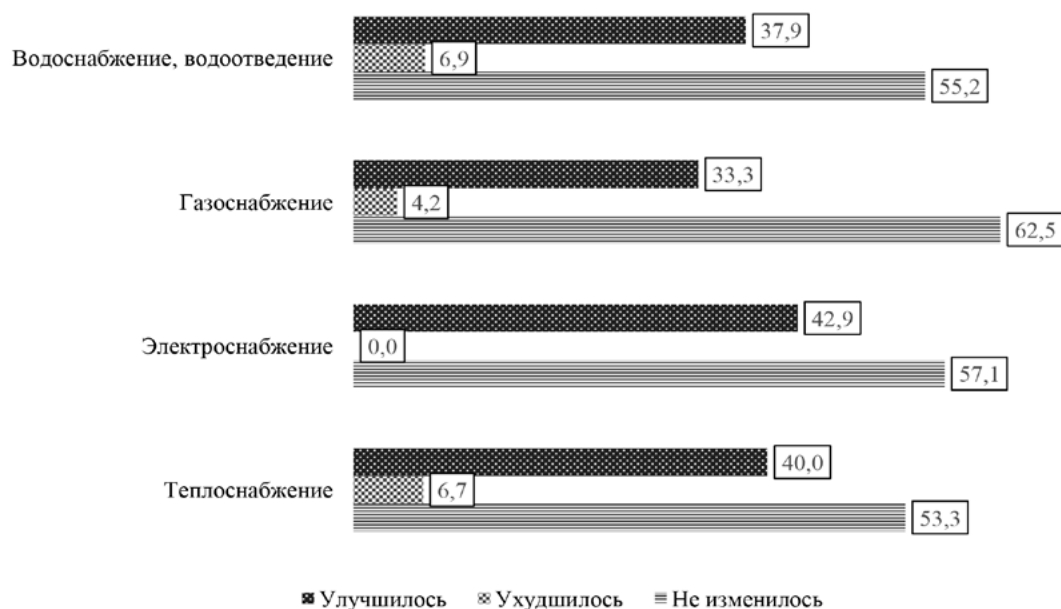


Рис. 12. Оценка изменения за последние 3 года качества услуг в электронном виде по подключению к сетям инженерно-технического обеспечения, оказываемых субъектами естественных монополий, %

Значительная часть предпринимателей (от 56 до 78%) заявила об увеличении за последние 3 года уровня цен на электронные услуги по подключению к сетям инженерно-технического обеспечения. Доля респондентов, отмечающих, что ценовая политика в области оказания электронных услуг не изменилась в трехлетней динамике, варьируется от 17 до 29%. На снижение стоимости таких услуг относительно водоснабжения

и водоотведения указали 11% опрошенных, электроснабжения – 15%. Меньше всего таких ответов зафиксировано по услугам газоснабжения (4%) и теплоснабжения (7%) (рис. 10).

Максимальный уровень удовлетворенности качеством электронного способа подключения к услугам фиксируется в отношении водоснабжения и водоотведения, электроснабжения (по 86% соответственно) (рис. 11).

Более половины предпринимателей (от 53 до 63%) считают, что качество электронных услуг по подключению к сетям инженерно-технического обеспечения за последние 3 года не изменилось. Диапазон колебания позитивных оценок качества составляет от 33 до 43%, в то время как негативных – от 4 до 7% (рис. 12).

Выводы

По итогам проведенного анализа результатов исследования можно сделать ряд выводов о деятельности субъектов естественных монополий на территории Республики Мордовия. Цена, качество услуг субъектов естественных монополий, а также процедура технологического присоединения являются важнейшими параметрами, по которым проводится оценка их деятельности предпринимательским сообществом. Так, самой проблемной зоной при взаимодействии предпринимателей с субъектами естественных монополий являются цены на предоставляемые услуги, а их качество и процедуры подключения в основном не вызывают нареканий.

Представителей предпринимательского сообщества преимущественно устраивает стоимость услуг стационарной телефонной связи, водоснабжения и водоотведения. Низкая удовлетворенность ценой характерна для теплоснабжения. Качеству услуг естественных монополий предприниматели дают более высокие оценки, чем уровню цен. Представители бизнеса в основном положительно воспринимают качество услуг электроснабжения, стационарной телефонной связи, газоснабжения. Меньшая удовлетворенность фиксируется по отношению к услугам водоснабжения и водоотведения. В динамике за последние 5 лет качество услуг субъектов естественных монополий, предоставляемых по месту ведения бизнеса, по мнению большинства опрошенных, не изменилось, а их стоимость выросла. Респонденты чаще отмечали, что уровень цен не изменился в отношении стационарной телефонной связи, а качество улучшилось по услугам электроснабжения и газоснабжения.

Стоимость подключения к услугам естественных монополий в меньшей мере удовлетворяет предпринимателей, чем сроки и количество требующихся проце-

дур. Наивысшие оценки по всем параметрам получила процедура подключения услуг стационарной телефонной связи. Респонденты чаще выражали недовольство процедурой подключения услуг газоснабжения и сроками получения доступа к водоочистке, реже их устраивала стоимость подключения услуг газоснабжения. Значительная доля предпринимателей считает, что сложность (количество) процедур подключения к услугам естественных монополий в пятилетней ретроспективе не изменилась. Вместе с тем более трети опрошенных отметили в динамике снижение количества процедур подключения к стационарной телефонной связи, четверть – к электроснабжению.

В условиях цифровизации экономики есть возможность получения в электронном виде услуг по подключению к сетям инженерно-технического обеспечения, что способствует уменьшению сложности процедур присоединения. Исследование показало, что электронный способ взаимодействия с субъектами естественных монополий мало используется представителями бизнеса. Среди предпринимателей, подключающихся электронным способом, зафиксирован высокий уровень удовлетворенности качеством данных услуг. При этом цены устраивают их в меньшей степени. Наибольшая удовлетворенность предпринимателей как качеством, так и стоимостью услуг по подключению в электронном виде, отмечается относительно водоснабжения и водоотведения. В динамике за 3 года опрошенные отметили улучшение качества и увеличение стоимости электронных услуг.

В этой связи важной задачей в сфере государственного регулирования является обеспечение защиты экономических интересов предпринимателей от необоснованного повышения тарифов субъектов естественных монополий, достижение баланса интересов субъектов естественных монополий и потребителей их услуг, развитие конкурентной среды, создание экономических стимулов для обеспечения снижения себестоимости услуг. Деятельность субъектов естественных монополий требует особого внимания государства, от его эффективной и рациональной политики будет зависеть развитие экономики и благосостояние всего общества.

Библиографический список

1. Аляров С.А. Естественные монополии России: Современное состояние и стратегия инновационного развития. М.: Издательство «Палеотип», 2006. 216 с.
2. Кравчук Д.И. Роль естественных монополий в экономике России // Молодой ученый. 2015. № 2 (82). С. 270-272.
3. Радюкова Я.Ю. Естественные монополии в системе экономических отношений национального хозяйства // Социально-экономические явления и процессы. 2013. № 2 (48). С. 96-101.
4. Федеральный закон от 17 августа 1995 г. № 147-ФЗ «О естественных монополиях». [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7578/?ysclid=lajpiksi3c217407450 (дата обращения: 10.11.2022).
5. Доклад о состоянии и развитии конкуренции в Республике Мордовия в 2020 г. [Электронный ресурс]. URL: <http://mineco.e-mordovia.ru/the-development-of-competition/report-on-the-status-and-development-of-competition-in-the-republic-of-mordovia/index.php> (дата обращения: 02.11.2022).