Шорохова А.В.¹

¹ Пермский национальный исследовательский политехнический университет

Анализ эффективности предоставления почтовых услуг филиалами ФГУП «Почта России» Пермского края и частных хозяйствующих субъектов

АННОТАЦИЯ:

В статье исследована эффективность предоставления почтовых услуг филиалами государственного поставщика и частными хозяйствующими субъектами, была произведена их сравнительная характеристика в ценовой политике.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: почтовая связь, оценка эффективности, доступность услуг, государственные услуги, уровень удовлетворенности потребителей

JEL: L87, R00, R10

ДЛЯ ЦИТИРОВАНИЯ:

Шорохова А.В. Анализ эффективности предоставления почтовых услуг филиалами ФГУП «Почта России» Пермского края и частных хозяйствующих субъектов // Экономика, предпринимательство и право. — 2016. — № 3 (32). — С. 251-274. — doi: [10.18334/epp.6.3.36116](https://doi.org/10.18334/epp.6.3.36116)

Шорохова Анастасия Вячеславовна, студентка, Пермский национальный исследовательский политехнический университет (Nastisha_08@mail.ru)

ПОСТУПИЛО В РЕДАКЦИЮ: 20.07.2016 / ОПУБЛИКОВАНО: 30.09.2016

ОТКРЫТЫЙ ДОСТУП: <http://dx.doi.org/10.18334/epp.6.3.36116>

(с) Шорохова А.В. / Публикация: ООО Издательство "Креативная экономика"

Статья распространяется по лицензии Creative Commons CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/>)

ЯЗЫК ПУБЛИКАЦИИ: русский

Почтовая связь является важнейшей государственной услугой, обеспечивающей эффективную коммуникацию и организацию взаимодействия между всеми субъектами общества и государства. Именно поэтому важным является повышение качества оказания данных услуг, в том числе путем повышения их доступности¹.

В настоящее время ФГУП «Почта России» является крупным поставщиком государственных услуг в сфере почтовой связи, однако это не говорит о том, что у него отсутствуют конкуренты. В последнее время на рынке услуг возникает все больше компаний, которые их предоставляют, не являясь исключением и почтовые услуги. В современном обществе люди стремятся к снижению своих временных издержек, и именно поэтому они все чаще обращаются в частные компании по перевозке писем и посылок. Частные компании предоставляют услуги по доставке почтовых посылок по необходимому месту, осуществляют информирование о доставке и предоставляют возможность ее доставки в удобное для услугополучателя время. Люди готовы переплачивать, доплачивать и вообще платить деньги за оперативность и комфорт получения интересующей их услуги. Постольку происходит потеря услугополучателей у государственных компаний и увеличение потока у частных, то возникает необходимость сравнения эффективности предоставления почтовых услуг государственными унитарными предприятиями и частными компаниями.

Предоставляется возможным выделить ряд критериев оценки доступности услуг в сфере почтовой связи. Таковыми являются:

- физическая доступность (физическая возможность для разных категорий граждан, в том числе инвалидов, которая определяется наличием лифтов, пандусов и пр.);
- временная доступность (определяется удобством для потребителя режима работы органа, оказывающего услугу);
- территориальная доступность (транспортная и пешеходная доступность);
- информационная доступность (достаточность и удобство получения информации об услуге, способах и условиях ее получения,

¹ Официальный сайт Министерства информационного развития и связи Пермского края. Режим доступа: <http://mirs.permkrai.ru/about/thesis/>

степень информированности потребителя о характере услуги и возможности ее получения);

- финансовая доступность (объем финансовых расходов, связанных с получением услуги, стоимость самой услуги и предваряющих ее действий);

- узнаваемость (информированность населения о компании и ее деятельности).

Для проведения анализа эффективности предоставления услуг в сфере почтовой связи необходимо выявить основных субъектов предоставления услуг в Пермском крае. Для проведения анализа эффективности предоставления услуг в сфере почтовой связи необходимо выявить основных конкурентов. Так, например, явным конкурентом «Почты России» в последнее время стали «Деловые линии». В отличие от «Почты России» они предоставляют несколько альтернативных вариантов получения посылки: забрать на терминале, забрать с почты или принять у курьера. Также на их официальном сайте существует калькулятор, с помощью которого можно рассчитать стоимость оказываемой услуги. Немаловажным является тот факт, что расценки у них демократичные, а период доставки низкий, а также есть возможность страхования груза. Именно это и привлекает услугополучателей, которых за прошедший год было более 2 миллионов².

Также конкурентом является мировой лидер в сфере экспресс-доставки фирма DHL, которая предлагает сервисы экспресс почты на территории Российской Федерации. В широкий спектр услуг, предоставляемых сетью DHL, входят услуги экспресс-доставки по типу «от двери до двери», вызов курьера, упаковка, специализированная маркировка неотложных отправок и многое другое³.

Крупным конкурентом является UPS-Express. Эта компания предоставляет большой перечень услуг. Например, такие как возможность отправки за границу и получения из-за границы образцов продукции без проведения таможенного оформления; возможность получения подтверждения доставки, включая копию подписи получателя уже через несколько секунд после вручения адресату; страхование грузов «от всех рисков»; обслуживание по принципу «от

² Официальный сайт компании «Деловые Линии». Режим доступа: <http://www.dellin.ru/>

³ Официальный сайт компании DHL. Режим доступа: <http://www.dhl.ru/ru.html>

двери до двери» в более чем 700 городах России и СНГ бесплатно и многие другие⁴.

Для проведения наиболее эффективного анализа исследование было проведено в два этапа. На первом этапе был произведен анализ официальных сайтов и документов компаний для определения доступности информации и возможностей получения информации об услуге в электронном виде. Территориальными рамками анализа являлся Пермский край. Мы рассмотрели данные о филиалах ФГУП «Почта России» – Управлении федеральной почтовой связи по Пермскому краю, EMS Russian Post, а частных хозяйствующих субъектах через территориальные отделения компаний в Пермском крае.

Полученные результаты представлены в таблицах.

Таблица 1

Анализ информации об услугах, представленной на официальных сайтах Управления Федеральной Почтовой Связи и ее конкурентов⁵

Критерий	УФПС Пермского края	Деловые линии	DHL	UPS
Физическая доступность	На территории Пермского края функционируют 12 почтамтов и 720 отделений. Информации о доступности для отдельных групп населения нет.	На территории Пермского края функционируют 3 отделения. Информации о доступности для отдельных групп населения нет.	На территории Пермского края функционирует только 1 отделение. Информации о доступности для отдельных групп населения нет.	На территории Пермского края функционирует только 1 отделение. Информации о доступности для отдельных групп населения нет.

⁴ Официальный сайт компании UPS - Express. Режим доступа: <https://www.ups.com/content/ru/ru/index.jsx?WT.svl=BrndMrk>

⁵ Составлена автором самостоятельно на основе данных социологического опроса за период апрель – май 2016 года/ Личный архив автора.

Рассматривая физическую доступность только на основании информации, представленной на сайте, складывается мнение только о территориальном расположении отделений. На сайтах не представлено никакой информации о наличии лифтов, пандусов или других специальных способов предоставления услуг для определенных категорий населения. Помимо этого, ситуация у УФПС Пермского края осложняется еще тем, что далеко не весь перечень услуг предоставляется во всех территориальных отделениях. Такое положение затрудняет получение услуг даже для простого населения, так как увеличивается временная издержка получения услуги, но еще и далеко не у всех есть возможность в течение одного дня ездить по другим отделениям с целью получения услуги. А у инвалидов, пенсионеров или женщин с маленькими детьми такой возможности нет вообще. Такая ограниченность получения услуг говорит о том, что предоставление услуг в УФПС Пермского края больше ориентировано на мобильное население Пермского края.

Далее наиболее подробно был рассмотрен критерий временной доступности получения услуг. Здесь рассматривалась информация о графиках и режимах работы отделений. Особое внимание уделялось наличию информации о режимах работы в праздничные дни.

Полученные данные представлены в *таблице 2*.

Таблица 2

Оценка временной доступности

Критерий	УФПС Пермского края	Деловые линии	DHL	UPS
Временная доступность	Режим работы можно получить, если ввести индекс почтового отделения, которое интересует.	Режим работы представлен, даже учтены праздничные дни.	Режим работы представлен на сайте только об одном отделении. Информации о режиме работы в праздничные дни нет.	Режима работы отделения нет на сайте. Информации о режиме работы в праздничные дни нет.

Источник: составлено автором на основе данных социологического опроса за период апрель – май 2016 года.

Рассматривая информацию о режимах работы, каждая компания в чем-то отличилась. Так, например, чтобы узнать режим работы УФПС Пермского края и ее территориальных отделений, необходимо через поисковую систему найти нужное почтовое отделение. Для получения такой информации необходимо зайти на сайте в раздел «Сервисы», где необходимо выбрать пункт «Поиск отделений почтовой связи». Далее необходимо выбрать, по какому критерию искать эти отделения. Здесь существует 3 варианта:

1. *По индексу.* Это самый простой и наиболее быстрый вариант для получения информации, однако мы не можем знать почтовые индексы всех отделений. Данный раздел удобно использовать, когда хотим узнать о режиме работы почтового отделения возле своего дома.

2. *По адресу доставки.* Данный вариант самый удобный в пользовании. Введя адрес доставки, можно получить информацию о почтовом отделении, к которому привязан данный адрес.

3. *По местоположению и услугам.* Данный вариант наиболее удобен в том случае, когда мы хотим получить какую-то конкретную услугу. Как уже говорилось, не каждое территориальное отделение предоставляет весь перечень услуг, заявленных ФГУП «Почта России». Именно поэтому удобно воспользоваться данным сервисом, где выбираем интересующую нас услугу и получаем адреса и график работы отделений, которые смогут нам ее предоставить.

У других компаний получение информации о режиме работы намного проще. Так, у компании «Деловые Линии» на главной же странице сайта выбираем отделение, которое нас интересует, и получаем всю информацию о режиме его работы. Важным моментом здесь является то, что расположение отделений можно посмотреть на карте и выбрать наиболее близкое и удобное по местоположению к услугополучателю, а также прием и выдача груза осуществляется 24 часа в сутки, что говорит о том, что получить услугу мы сможем в любое удобное для нас время. При выборе отделения мы можем получить информацию о режиме работы с учетом праздничных дней. Это несомненный плюс.

На официальном сайте у компании DHL режим работы представлен только для главного офиса. И главное, чтобы его найти, необходимо так же воспользоваться сервисом поиска ближайшего отделения.

А вот на сайте компании UPS информации о режиме работы их отделения нет вообще. На главной странице сайта представлена информация о предоставляемых услугах, а также адрес и телефон Пермского отделения. Получается, чтобы узнать график работы офиса необходимо им позвонить. Такое получение информации не очень удобно и, главное, занимает много времени у пользователей.

Проводя анализ эффективности, необходимо было также рассмотреть территориальную доступность. Результаты представлены в таблице 3.

Таблица 3

Оценка территориальной доступности

Критерий	УФПС Пермского края	Деловые линии	DHL	UPS
Территориальная доступность	Высокая. Отделения в каждом районе города (64 отделения) и 658 отделений на территории Пермского края.	Ограничена. Офисы в центральных районах города. Всего их 3 на территории города.	Ограничена. На территории Пермского края функционируют 3 отделения, но расположены в центре города.	Очень низкая. 1 отделение на большой территории Пермского края.

Источник: составлено автором на основе данных социологического опроса за период апрель – май 2016 года.

Говоря о территориальной доступности, здесь несомненным лидером является УФПС. На территории Пермского края функционируют в общей сложности 722 отделения почтовой связи Пермского почтамта УФПС Пермского края – филиалов ФГУП «Почта России». Почтовые отделения располагаются в каждом районе города Перми, в городах Пермского края, например, городе Очер, Верещагино,

Гремячинск и других. Также отделения располагаются в поселках городского типа, сельсоветах, поселках и муниципальных районах. Такое большое количество почтовых отделений говорит о высоком уровне территориальной доступности, однако не стоит забывать, что не в каждом отделении предоставляется весь перечень услуг.

У «Деловых Линий» функционирует 3 отделения. Однако все они расположены в городе Перми и в центральных районах. Здесь возникают трудности у населения Пермского края, так как не у всех жителей есть возможность приехать в пермский офис. Однако «Деловые Линии» нашли решение этой проблемы. На сайте можно воспользоваться услугой «Доставка от адреса до адреса». На сайте заполняется форма, в которой указывается адрес, откуда забрать посылку, и адрес, куда доставить, курьер приедет и сам заберет посылку, соответственно, необходимость ехать в пермский офис отпадает.

У компании DHL на территории Пермского края функционируют 3 отделения, которые так же располагаются в центральных районах Перми. Однако у них так же существует возможность отправки посылки через курьера.

Компания UPS располагает лишь одним отделением на территории Пермского края, однако у них так же существует несколько способов отправки груза. Существует возможность отправки через их офис или можно на сайте оформить приезд курьера, причем указывая удобное для себя время.

Подводя итоги о территориальной доступности, можно говорить о том, что для пенсионеров или малоимущих семей наиболее доступными остаются филиалы ФГУП «Почта России», на территории Пермского края их располагается огромное количество. А если рассмотреть наиболее обеспеченное и молодое население, то перед ними открываются новые возможности. Помимо того, что они могут съездить в наиболее удобный для них офис, они могут заказать через официальные сайты курьера прямо домой или в офис. Важным моментом здесь является то, что далеко не каждый человек сможет позволить себе воспользоваться услугой курьера, так как это считается дополнительной услугой, за которую придется доплатить. Именно поэтому можно прийти к выводу о том, что наиболее доступным поставщиком почтовых услуг на территории Пермского края для всех категорий населения остается УФПС Пермского края.

Уделяя большое внимание официальным сайтам компаний, невозможно не отметить их информационную доступность. Здесь информация оценивалась с точки зрения достаточности и удобства ее получения, о способах получения информации об услугах и, конечно, о способах получения самих услуг и информации по ним.

Полученные данные представлены в *таблицах 4 и 5*.

Таблица 4

Оценка информационной доступности

Критерий	УФПС Пермского края	Деловые линии	DHL	UPS
Информационная доступность	На сайте представлен перечень предоставляемых услуг, но о способах и условиях получения информации нет.	На сайте представлен перечень предоставляемых услуг и четкая инструкция по их получению.	На сайте представлен перечень предоставляемых услуг и подробное их описание.	На сайте представлен перечень предоставляемых услуг, но о способах и условиях их получения информации нет.

Источник: составлено автором на основе данных социологического опроса за период апрель – май 2016 года.

Если говорить об информационной доступности, то здесь официальный сайт УФПС не содержит всего перечня необходимой потребителю информации. Так как на сайте не представлено никакой информации об услугах, кроме самого перечня предоставляемых услуг. Такую информацию нельзя назвать достаточно полной и тем более удобной в получении. На сайте говорится о том, что всю информацию о предоставляемых услугах население может получить непосредственно в отделениях почтовой связи, что в настоящее время неудобно. Услугополучателю важно сократить свои временные издержки при получении услуг, а пока он приедет в отделение, пока получит информацию об услуге и ее стоимости, пройдет много времени, тем более может

оказаться, что данное отделение такую услугу не предоставляет и ему придется обратиться в другое. Для повышения информированности населения о предоставляемых услугах УФПС необходимо разместить наиболее точную информацию об услугах, о способах ее получения и стоимости. Такой объем информации сократит очереди в почтовых отделениях и повысит временную доступность получения услуг.

Таблица 5

Оценка финансовой доступности

Критерий	УФПС Пермского края	Деловые линии	DHL	UPS
Финансовая доступность	Информации о стоимости услуг нет. Только на главном сайте ФГУП «Почта России» существует калькулятор для расчета стоимости отправок.	На сайте работает калькулятор. С помощью него можно рассчитать стоимость любой услуги.	Информации о стоимости конкретной услуги нет, только информация о тарифах. Однако можно воспользоваться калькулятором и узнать стоимость услуги с учетом всех параметров.	Информация о стоимости услуги есть, но, чтобы посчитать полную стоимость услуги, придется уточнить информацию у оператора или воспользоваться калькулятором.

Источник: составлено автором на основе данных социологического опроса за период апрель – май 2016 года.

Наибольшей информационной и финансовой доступностью отличаются «Деловые линии», на их сайте представлен перечень предоставляемых услуг и полная инструкция по их получению. Так, например, можно зайти на сайт и выбрать интересующую услугу. После чего появится подробнейшая инструкция, как получить данную услугу, появится перечень необходимых документов и даже формы для заполнения данных, а также рассчитывается полная стоимость услуги.

Помимо этого в заявлении можно указать дополнительную информацию, например, при доставке отправке груза можно выбрать способ загрузки и выгрузки (например, на пандус).

Компания DHL на своем официальном сайте предоставляет информацию о предоставляемых услугах, раскрывает их подробное описание. Однако информации недостаточно, чтобы считать ее удобной в использовании. Сайт не является единственным источником информации об услугах, которые предоставляет компания. Так, например, на сайте можно выбрать интересующую услугу и заказать обратный звонок. После чего с услугополучателем связывается оператор, который наиболее подробно рассказывает, как получить услугу, что для этого необходимо и ее стоимость. Информация о стоимости услуг не очень удобна, но на сайте работает сервис калькулятора, в котором можно задать параметры и с его помощью узнать конечную стоимость услуги с учетом всех параметров.

Сайт компании UPS не удобен в плане получения информации. На нем представлен перечень предоставляемых услуг, но нет подробного описания порядка получения услуги. Также на сайте не представлена информация о стоимости услуг, но стоимость услуги можно посчитать с помощью калькулятора. Однако с использованием калькулятора возникают некоторые сложности, например, необходимо знать почтовый индекс конечной точки доставки. Без данной информации невозможно ввести дальнейшие данные, а соответственно, и рассчитать стоимость. Если такой информацией пользователь не обладает, то стоимость услуги можно узнать через оператора.

Финансовая доступность определялась нами на основе представленного на официальном сайте прайса на предоставляемые услуги и возможности расчета конечной суммы.

С целью определения наиболее доступной в финансовом плане компании, был проведен расчет стоимости различных услуг с учетом разных способов отправления. Так, например, первой услугой стало отправление документации формата А4 в объеме 100 страниц весом 500 г. Стоимость рассчитывалась с учетом отправки посылки из отделения и из дома с помощью курьера. Местом отправления был город Пермь, а конечной точкой город Казань.

Второй услугой стало отправление груза весом 40 кг с габаритами 75/160/51 см. Стоимость так же рассчитывалась для разных способов отправки, по направлению Пермь – Санкт-Петербург.

Полученные результаты представлены в *таблице 6*.

При проведении анализа стоимости услуг оказалось, что УФПС Пермского края не осуществляет отправку грузов курьером, но такую услугу предоставляет другой филиал ФГУП «Почта России» – EMS Russian Post.

Таблица 6
Единица измерения – рубль.

Критерий	УФПС Пермского края		Деловые линии		DHL		UPS	
Способ отправления	Из офиса	Курьером	Из офиса	Курьером	Из офиса	Курьером	Из офиса	Курьером
1 услуга. Отправка документов Пермь – Казань	87 / 175 (ускоренное)	-	310	630	1 415	1 878	1 100	1 250
2 услуга. Отправка груза Пермь – Санкт-Петербург	2 472	-	1 865	3 130	51 500	68 786	25 000	31 929

Источник: составлено автором на основе данных социологического опроса за период апрель – май 2016 года.

EMS Russian Post – это компания, предоставляющая услуги экспресс-доставки по России и в 190 стран мира. Услуга EMS (Express Mail Service) была создана Всемирным Почтовым Союзом в 1990 году. В 1998 году в рамках Всемирного Почтового Союза был сформирован Кооператив EMS для координации услуги EMS среди Почтовых Администраций и продвижения услуги на мировом рынке. В России услугу EMS предоставляет EMS Russian Post. Данная компания

предлагает обширный перечень услуг для своих пользователей. Например, такие как:

- экспресс-доставка по городу;
- экспресс-доставка по области;
- экспресс-доставка по территории России;
- экспресс-доставка более чем в 190 стран мира;
- доставка от двери до двери;
- фирменные упаковочные материалы;
- таможенное консультирование и оформление отправлений EMS;
- страхование отправлений;
- наложенный платеж;
- получение отправлений в автоматизированных терминалах;
- возможность отслеживать местонахождение отправлений через сайт и по телефону;
- прием/доставка экспресс-отправлений в нерабочее время;
- круглосуточная «Горячая линия» по всем вопросам оказания услуг;
- индивидуальные решения для клиентов компании.

В своих статистических данных EMS Russian Post указывает на то, что 19 230 российских и международных отправлений совершается за один день, более 7 миллионов отправлений проходит через данную компанию в течение одного года, отправления осуществляются в 190 стран мира. Сама компания представляет собой 2 304 сотрудника и 845 курьерских автомобилей.

Чтобы рассчитать стоимость интересующих нас услуг, с учетом того, что отправка производилась бы через курьера, пришлось воспользоваться услугами именно EMS Russian Post.

Полученные данные представлены в дополненной *таблице 7*.

Таблица 7

Единица измерения – рубль.

Критерий	УФПС Пермского края		Деловые линии		DHL		UPS	
Способ отправления	Из офиса	Курьером (Через EMS Russian Post)	Из офиса	Курьером	Из офиса	Курьером	Из офиса	Курьером
1 услуга. Отправка документов Пермь - Казань	87 / 175 (ускоренное)	620	310	630	1 415	1 878	1 100	1 250
Срок доставки, дни	5		2		1		2	
2 услуга. Отправка груза Пермь – Санкт – Петербург	2 472	.	1 865	3 130	51 500	68 786	25 000	31 929
Срок доставки, дни	6	.	5		2		4	

Источник: составлено автором на основе данных социологического опроса за период апрель – май 2016 года.

Проведя анализ стоимости услуг, была выявлена особенность предоставления услуги по отправке грузов через УФПС Пермского края и EMS Russian Post. Анализ вероятностей отправки письма и груза через филиал «Почта России» – компанию EMS Russian Post показал, что отправить письмо с документами возможно при стоимости услуги в 620 рублей, а вот отправить груз весом 40 килограмм пользователь не

сможет. Предельный вес груза, который сможет транспортировать данная компания, – 31,5 килограмм. Отправить данный груз пользователи смогут только одним способом – самостоятельно доставить его до ближайшего отделения почтовой связи и заплатить 2478 рублей за его дальнейшую транспортировку в Санкт-Петербург. Именно поэтому отправка грузов через ФГУП «Почта России» затруднена, и не удивительно, что она теряет своих услугополучателей.

Проведя анализ цен на услуги, можно говорить о том, что УФПС Пермского края обладает самыми демократичными ценами. Это связано с тем, что Управление федеральной почтовой связи Пермского края является филиалом государственного унитарного предприятия, деятельность которого направлена на удовлетворение потребностей населения. Однако оперативность предоставления услуг недостаточна. Так, например, отправка письма простым способом обойдется всего 87 рублей, однако его доставка до Казани будет производиться в течение 5 дней. Можно воспользоваться услугой ускоренного отправления, но его стоимость увеличится до 175 рублей, а заявленный период доставки так же составляет 5 дней. Доставка груза, который пользователь самостоятельно доставил в почтовое отделение, займет минимум 6 дней.

При подведении итогов анализа «Деловые Линии» показали очень хороший результат. Так, отправить письмо или груз возможно двумя способами: самостоятельно привезти его в офис или заказать приезд курьера, который его заберет и отправит. Цены на услуги немного выше стоимости услуг филиала ФГУП «Почта России». Письмо мы можем отправить самостоятельно за 310 рублей, а с помощью курьера за 630, что выше всего лишь на 10 рублей, чем у государственного поставщика. При этом оперативность отправки намного выше. Например, письмо будет доставлено в Казань всего за 2 дня, а посылка до Санкт-Петербурга дойдет за 5 дней. А если воспользоваться авиаперевозкой, которая обойдется в 31877 рублей, если отправить из офиса и за 33465 рублей, если отправить через курьера, то период доставки будет всего 3 дня.

Оценивая стоимость услуг компании DHL, становится понятно, что их деятельность направлена, прежде всего, на оперативность предоставления услуг. Так, письмо будет доставлено до Казани за 1415 рублей, а «от двери до двери» – за 1878 рублей, период доставки письма занимает всего 1 сутки. Доставка груза до Санкт-Петербурга происходит в течение 2 дней, это, несомненно, очень оперативная работа

сотрудников, поэтому и заплатить пользователю придется немало – если самостоятельно доставить в офис, то 51500 рублей, а если воспользоваться услугами курьера, то 68786 рублей.

Стоимость услуг в компании UPS тоже ориентирована на клиентов, готовых платить за оперативность. Отправка письма в Казань обойдется в 1100 рублей, если самостоятельно доставить в офис, и в 1250 рублей соответственно, если отправить через курьера. При этом доставка будет произведена в течение 2 дней. Отправка груза так же возможна двумя способами: самостоятельно доставить в офис или воспользоваться услугами курьера. Если отправить груз в Санкт-Петербург, то это займет 4 дня и будет стоить для пользователей 25000 рублей в первом случае и 31929 рублей при отправке через курьера.

Подводя общий итог, можно сказать о том, что наилучшим соотношением стоимость услуги / оперативность предоставления услуги обладает компания «Деловые Линии». Немаловажен тот факт, что данная компания предоставляет несколько способов доставки грузов: авиа-, жд-, автоперевозки. Благодаря этому каждый потребитель может выбрать свой вариант, который ему предпочтительнее – оперативность или экономичность.

Для того чтобы убедиться в полученных результатах, на втором этапе анализа эффективности предоставления почтовых услуг УФС Пермского края и частных хозяйствующих субъектов был проведен социологический опрос жителей Пермского края с целью выявления, прежде всего, узнаваемости данных компаний среди населения и, конечно же, с целью выявления эффективности предоставляемых услуг в сфере почтовой связи по определенным выше критериям.

Всего в опросе приняло участие 273 человека. Из них 118 мужчин и 155 женщин. Однако наибольшее внимание было уделено возрасту опрашиваемых и их социальному статусу. Респонденты разделились на следующие возрастные группы:

- 18–30 лет (120 человек);
- 31–50 лет (129 человек);
- старше 50 лет (24 человека).

Разделяя по социальному статусу, представилось возможным выделить следующие группы опрошенного населения:

- студенты, их численность составила 86 человек;
- работники государственных учреждений и предприятий, их численность составила 103 человека;

- работники частных компаний / организаций и их учредители, их общая численность составила 67 человек;
- пенсионеры, их численность составила 17 человек.

Подводя итоги опроса, мы определили следующие результаты. У категории «пенсионеры» в большинстве случаев при выборе, через какую компанию отправить посылку, выбор был сделан в пользу «Почты России» – 64,7% опрошенных. Такой выбор обуславливался тем, что у «Почты России» большая узнаваемость, много территориальных отделений, которые располагаются недалеко от дома. Также респонденты категории «старше 50 лет» говорили о том, что «Почта России» является государственным поставщиком услуг в сфере почтовой связи, а соответственно, цены у них самые низкие. После того, как пенсионерам было предложено ознакомиться с ценовой политикой других компаний, часть из них выразила готовность воспользоваться (23,6% опрошенных) их услугами. Остальные респонденты данной возрастной группы (64,7% опрошенных) уточнили, что существенное значение имеет территориальная доступность отделений, именно поэтому данная группа предпочла бы в любом случае пользоваться услугами ФГУП «Почта России». Однако при анализе полученных результатов было выявлено, что даже среди пенсионеров есть те, кто активно пользуется услугами других почтовых и транспортных компаний, их численность составила 11,7% от числа опрошенных пенсионеров. Свою позицию данная группа аргументировала тем, что их дети пользуются услугами данных компаний и именно поэтому они тоже пользуются их услугами. Среди транспортных компаний предпочтение было отдано компании «Деловые Линии», так как, по мнению пенсионеров и их детей, именно у данной компании хорошая узнаваемость, оперативность и стоимость.

Говоря об эффективности предоставления услуг почтовой связи, пенсионеры выделили у «Почты России» несколько плюсов: прежде всего, это территориальная доступность отделений; временная доступность графика работы почтовых отделений; информационная доступность о предоставляемых услугах; узнаваемость и финансовая доступность. Главными минусами были названы низкая оперативность предоставляемых услуг, в некоторых отделениях отсутствие физической доступности для инвалидов, а также большие временные издержки – очереди в почтовых отделениях. А если рассмотреть плюсы и минусы частных компаний, то здесь главными плюсами были названы:

оперативность, временная доступность отделений, физическая доступность и финансовая доступность. Главными минусами стали территориальная недоступность, низкая информированность о деятельности данных компаний и в некоторых компаниях финансовая недоступность услуг.

Рассматривая категорию респондентов с социальным статусом «бизнесмены или сотрудники частных компаний», была выявлена некая особенность. Большинство (79,1%) от числа опрошенных с данным социальным статусом ответили, что они пользуются услугами исключительно частных транспортных компаний. Таких людей не останавливает более высокая стоимость услуг, чем у «Почты России». Аргументировали свою позицию бизнесмены и сотрудники частных компаний тем, что они готовы платить за оперативность предоставляемых услуг, а также большинство времени они проводят в офисе и не имеют возможности выезжать в почтовые отделения «Почты России» и стоять там в очереди. Такие люди активно пользуются услугами курьерской доставки прямо в офис или из офиса. После того, как данной категории людей было предложено ознакомиться с ценовой политикой другого филиала ФГУП «Почта России» – EMS Russian Post, некоторые отметили для себя финансовую выгоду, другие поделились опытом пользования услугами данной компании и сообщили о том, что воспользоваться их услугами вновь не намерены. Такая позиция была аргументирована тем, что данная компания не транспортирует тяжелые грузы через курьера, да и вообще курьерская доставка находится на низком уровне. «Были случаи, когда курьер не приезжал к назначенному времени или вовсе забывал про заказ. В других же транспортных компаниях такого конфуза не случалось», – поделились сотрудники. Однако среди тех бизнесменов и сотрудников, кто все же пользуется услугами ФГУП «Почта России», была выявлена некоторая закономерность – в большинстве случаев предпочтение данной компании отдают женщины. Это обуславливается тем, что мужчины стремятся все сделать быстрее и снизить свои временные издержки, женщину же не смущает потраченное время, проведенное в очереди в одном из почтовых отделений.

Если сотрудники частных компаний в основном пользуются услугами частных хозяйствующих субъектов, то результаты опроса сотрудников государственных учреждений и предприятий иные. Здесь пользование услугами частных транспортных компаний скорее

исключение, чем правило. Такая ситуация обуславливается тем, что государственные учреждения и предприятия стараются во всем снижать свои расходы, в том числе и на доставку писем. Все чаще сотрудники и руководство стараются не прибегать к услугам доставки корреспонденции. Так, например, в своей деятельности и координации деятельности с другими компаниями они используют услуги электронного документооборота. Благодаря этому снижаются финансовые и временные издержки на координацию деятельности и повышается оперативность предоставления услуг. Однако были зафиксированы случаи, когда руководство таких компаний и учреждений были вынуждены обратиться к услугам частных транспортных компаний. Такие случаи они аргументировали тем, что им важна была оперативность, а именно это является сильной стороной частных транспортных компаний. Однако полностью избежать пользование услугами почтовой связи компании и учреждения не могут, именно поэтому они отдают свое предпочтение «Почте России». Именно у нее, по их мнению, больше плюсов, например, такие как: физическая доступность для пожилых и инвалидов; информационная доступность о предоставляемых услугах и главное – это финансовая доступность. В частных же компаниях в плюсах были названы оперативность и услуги курьерской доставки. Рассматривая негативные стороны обеих компаний, у «Почты России» были выделены низкая оперативность, очереди в отделениях, неудобство получения информации о деятельности других филиалов ФГУП «Почта России», в частности о компании EMS Russian Post. У частных компаний были названы низкая территориальная доступность.

Наиболее активное пользование услугами частных транспортных компаний было выявлено среди респондентов молодого возраста категории «студенты». Именно молодое поколение часто обращается в частные компании с целью доставки писем или посылок. Такое положение аргументировано тем, что молодежь часто пользуются услугами покупки товаров через сеть Интернет. При доставке товаров через «Почту России» выходит дешевле, однако увеличивается срок доставки товара и отсутствует гарантия сохранения его целостности. В транспортных же компаниях, молодых привлекает то, что свой товар они могут застраховать от повреждений и доставят его в очень короткие сроки. Также выбор в сторону транспортных компаний у студентов обуславливается тем, что они хорошо проинформированы об их

деятельности. Студенты являются активными пользователями сети Интернет и могут самостоятельно ознакомиться с интересующей их информацией через официальные сайты компаний или форумы, где люди оставляют отзывы о деятельности таких компаний. Однако среди молодежи встречаются и те, кто пользуются услугами ФГУП «Почта России». Свою позицию они аргументируют тем, что они привыкли пользоваться почтовыми отделениями около дома, что не знают, где располагаются офисы транспортных компаний и вообще стесняются обращаться в них, так как боятся предвзятого отношения к их возрасту. Однако благодаря стремительному развитию информационных технологий на территории Российской Федерации таких пользователей остается все меньше. По результатам данного опроса они составили 29% от числа опрошенных.

В целом результаты социологического опроса представлены в *таблицах 8 и 9.*

Таблица 8

**Анализ эффективности предоставления почтовых услуг
филиалами ФГУП «Почта России» и частных хозяйствующих субъектов
на территории Пермского края по выделенным критериям⁶**

Критерий	Филиалы ФГУП «Почта России»				Частные хозяйствующие субъекты			
	Студенты	Гос. учреждения	Частные компании	Пенсионеры	Студенты	Гос. Учреждения	Частные компании	Пенсионеры
1. Физическая доступность	-	+	-	-	+	+	+	+
2. Временная доступность	+	-	-	+	+	+	+	+
3. Территориальная доступность	+	+	+	+	+	-	+	—
4. Информационная доступность	-	+/-	-	+	+	-	+	-
5. Финансовая доступность	+	+	+	+	+	-	+	+/-

⁶ Составлена автором на основе данных социологического опроса за период апрель – май 2016 года.

6. Узнаваемость	+	+	+	+	+	-	+	-
7. Оперативность	-	-	-	-	+	+	+	+
8. Услуги курьера	Нет информации	Нет информации	Не эффективны	+	+	+	+	+
9. Очереди в отделениях	Есть	Есть	Есть	Есть	Нет	Нет	Нет	Нет
10. Особенности предоставления услуг	Нет ответов	Нет ответов	Отправка грузов, меньше чем 31,5 кг.	Нет ответов	Возможность страхования груза	Нет ответов	Нет ответов	Нет ответов

В ходе опроса респондентам было предложено выбрать, куда бы они обратились за получением услуг, которые были рассмотрены выше. Число опрошенных людей не изменилось и так же составило 273 человека. Полученные данные представлены в *таблице 9*.

Таблица 9

Численный выбор населения между ФГУП «Почта России» и ее филиалами и частными хозяйствующими субъектами

Категория населения	Филиалы ФГУП «Почта России» (УФПС Пермского края и EMS Russian Post)	Частные хозяйствующие субъекты
Студенты	29 %	71 %
Работники государственных учреждений или предприятий	93,2%	6,8 %
Работники частных компаний / организаций и их учредители	20, 9 %	79,1 %
Пенсионеры	88,3 %	11,7 %
<u>ИТОГО:</u>	<u>54, 9%</u>	<u>45, 1%</u>

Источник: составлено автором на основе данных социологического опроса за период апрель – май 2016 года.

Проведя анализ эффективности предоставления почтовых услуг на территории Пермского края филиалами ФГУП «Почта России», а в частности Управлением федеральной почтовой связи Пермского края и EMS Russian Post, а также частными хозяйствующими субъектами, такими как частные транспортные компании «Деловые Линии», DHL и UPS, нами определено, что степень узнаваемости частных компаний возрастает, все больше людей отдают предпочтение именно частным хозяйствующим субъектам, несмотря на то, что их услуги дороже. В настоящее время темп жизни городов только возрастает, и именно поэтому пользователи стремятся сокращать свои временные издержки на получение каких-либо услуг. На основании полученных данных определено, что «Почта России» демонстрирует низкий уровень оперативности и качества предоставляемых услуг. В большей степени пользователями услуг ФГУП «Почта России» остаются люди старых традиций и ставящие в приоритет территориальную и информационную доступность. Однако «Почте России» необходимо повышать оперативность предоставляемых услуг, обеспечивать физическую доступность территориальных отделений и поддерживать финансовую доступность для всех категорий населения Российской Федерации и в частности Пермского края.

Проведя анализ, выявлено, что транспортные компании обеспечивают высокую оперативность предоставления услуг, однако население не устраивает низкая территориальная доступность отделений и высокая ценовая политика, что делает доступной деятельность данных компаний далеко не для всех категорий населения.

Такое сравнение предоставления услуг в сфере почтовой связи государственными и частными поставщиками являлось необходимой задачей, так как рынок услуг почтовой связи пересекается с рынками транспортно-логистических услуг (в части грузоперевозок и курьерской почты), инфокоммуникаций и финансовых услуг (выплата и доставка пенсий и пособий, осуществление коммунальных и иных платежей). С точки зрения пользователей услуги почтовой связи по пересылке почтовых отправлений конкурируют на рынке транспортно-логистических услуг, особенно в сегментах услуг, связанных с перевозкой товаров. Услуги почтовой связи также конкурируют на рынке финансовых услуг, особенно в

сегменте почтовых переводов, так как, с точки зрения пользователей, эти услуги схожи с услугами банков по безналичному переводу денежных средств.

В целом анализ деятельности ФГУП «Почта России» и его филиалов в Пермском крае показал важные результаты функционирования государственного поставщика почтовых услуг. Вместе с тем нами был определен ряд существенных проблем. Прежде всего, речь идет о низком уровне временной доступности предоставления почтовых услуг и ограниченных возможностях способов их предоставления. Следует отметить, что ФГУП «Почта России» разработало стратегические направления решения данных проблем, вместе с тем их реализация рассчитана на значительный период. Однако по результатам собственного исследования порядка предоставления услуг и итогам социологического опроса определено, что сокращение временных издержек и расширенный перечень способов получения почтовых услуг обеспечивают частные хозяйствующие субъекты. По данным опроса, 45,1% респондентов выразили готовность работать именно с частными поставщиками почтовых услуг, что свидетельствует о снижении уровня конкурентоспособности филиалов ФГУП «Почта России» в Пермском крае.

ИСТОЧНИКИ:

1. Устав Всемирного Почтового Союза (с изменениями на 12 августа 2008 года). Ратифицирован Указом Президиума Верховного Совета СССР от 22 декабря 1977 года № 6743-IX.
2. Всемирная почтовая конвенция от 12.08.2008 года (Принята Всемирным почтовым союзом).
3. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ).
4. Федеральный Закон №176-ФЗ от 17.07.1999 года (ред.02.03.2016) «О почтовой связи».
5. Федеральный закон № 210 – ФЗ от 27.07.2010 года (ред. от 15.02.2016) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
6. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ (Минкомсвязь РФ) от 18.06.2013 года № 141 «Об утверждении Устава федерального государственного унитарного предприятия «Почта России» в новой редакции».

7. Коллективный Договор ФГУП «Почты России» (В редакции Дополнительного соглашения № 7 (от 03.06.2015)).
8. Глазов М.М. Менеджмент предприятия: анализ и диагностика: учебник / М.М. Глазов. — М.: Норма, 2007. — 358 с.
9. Макашева З.М. Исследование систем управления: учебное пособие / З.М. Макашева. — М.: КноРус, 2008. — 175 с.
10. Научный комментарий к Федеральному закону РФ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях» от 14 ноября 2002 г. №161-ФЗ/ под ред. Н.М. Коршунов, Н.Д. Эриашвили. — М.: ЮНИТИ, 2006. — 170 с.
11. Официальный сайт Министерства связи и массовых коммуникаций РФ. Режим доступа: <http://www.minsvyaz.ru/>
12. Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций. Режим доступа: <https://rkn.gov.ru/about/credentials>
13. Официальный сайт ФГУП «Почты России». Режим доступа: <http://www.russianpost.ru/rp/company/ru/home/info>
14. Официальный сайт компании «Деловые Линии». Режим доступа: <http://www.dellin.ru/>
15. Официальный сайт компании UPS - Express. Режим доступа: <https://www.ups.com/content/ru/ru/index.jsx?WT.svl=BrndMrk>
16. Официальный сайт компании DHL. Режим доступа: <http://www.dhl.ru/ru.html>
17. Официальный сайт Министерства информационного развития и связи Пермского края. Режим доступа: <http://mirs.permkrai.ru/about/thesis/>
18. Пермьстат. Режим доступа: <http://permstat.gks.ru/>
19. Консультант Плюс. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
20. Гарант. Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

Anastasia V. Shorokhova, Student, State National Research Polytechnic University of Perm

**Analysis of effectiveness of rendering postal services by branches of the FSUE
“Russian Post” in Perm Territory and by private economic entities**

ABSTRACT

The article has studied effectiveness of rendering postal services by branches of the state supplier and by private economic entities, their comparative characteristics in the pricing policy has been done.

KEYWORDS: postal communications, evaluation of effectiveness, availability of services, state services, customer satisfaction level