

## МЕХАНІЗМ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНО ЗНАЧУЩИХ ПОСЛУГ СФЕРИ ЗВ'ЯЗКУ ТА ІНФОРМАТИЗАЦІЇ

### MECHANISM OF SOCIAL IMPORTANT SERVICES OF COMMUNICATION AND INFORMATIZATION

УДК 338.47

**Князєва О.А.**

д. е. н., професор, професор кафедри економіки підприємства та корпоративного управління Одеська національна академія зв'язку імені О.С. Попова

**Каленчук А.С.**

студент  
Одеська національна академія зв'язку імені О.С. Попова

*У статті обґрунтовано проблеми, які виникають під час надання послуг сфери зв'язку та інформатизації. Досліджено негативні наслідки регулювання деяких видів послуг. Доведено необхідність формування загального механізму управління системою надання соціально значущих послуг. Розроблено механізм надання соціально значущих послуг сфери зв'язку та інформатизації. Узагальнено основні позитивні аспекти, які виникають внаслідок впровадження запропонованого механізму.*

**Ключові слова:** соціально значущі послуги, сфера зв'язку та інформатизації, механізм, регулювання, ефект.

*В статье обоснованы проблемы, которые возникают в ходе предоставления услуг сферы связи и информатизации. Исследованы отрицательные последствия регулирования некоторых видов услуг. Доказана необходимость формирования общего механизма управления системой предоставления социально значимых услуг. Разработан*

*механизм предоставления социально значимых услуг сферы связи и информатизации. Обобщены основные положительные аспекты, которые возникают вследствие внедрения предложенного механизма.*

**Ключевые слова:** социально значимые услуги, сфера связи и информатизации, механизм, регулирование, эффект.

*In the article problems which arise during granting of services of sphere of communication and information are proved. Negative consequences of regulation of some types of service are investigated. Necessity of formation of the general mechanism of management is proved by system of granting of socially significant services. The mechanism of granting of socially-significant services of sphere of communication and information is developed. The basic positive aspects which arise at introduction of the offered mechanism are generalized.*

**Key words:** socially significant services, communication and information sphere, the mechanism, regulation, effect.

**Постановка проблеми.** Україна, згідно зі своєю Конституцією, що є її основним законом, – це соціальна держава, в якій визнаються всі права та свободи громадян, зокрема право на отримання інформації [1, с. 2]. Впровадження в країні цифрової економіки та суспільства сприятиме поширенню можливостей громадян щодо отримання послуг зв'язку та інформатизації [2, с. 1].

Втім, сьогодні в країні існує певна проблема, яка полягає в необхідності забезпечення всіх громадян певним переліком загальнодоступних (соціально значущих) послуг за тарифами, що регулюються державою. Це робиться для того, щоб забезпечити задоволення потреб різних прошарків населення щодо отримання необхідних послуг зв'язку та виконання основних конституційних прав. Проте регулювання державою переліку та тарифів на соціально значущі послуги зв'язку приводить до низки складнощів, серед яких варто назвати такі, як збитковість послуг, що надаються за регульованими тарифами; складність та невідповідність утримання мережі в малонаселених районах; моральна застарілість переліку соціально значущих послуг та невідповідність реаліям часу й вимогам споживачів; незадоволеність операторів зв'язку втручанням держави в їх діяльність. Проблема вимагає вирішення шляхом формування відповідних наукових засад та застосування прикладних підходів.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання взаємодії діяльності підприємств та держави щодо надання соціально значущих послуг вирішується на законодавчому рівні та шляхом про-

ведення низки наукових досліджень [3–7]. Зокрема, вивчено світовий досвід надання універсальних послуг та можливості адаптації цього досвіду на національному ринку, запропоновано вдосконалення та осучаснення переліку універсальних послуг за всіма видами, розроблено маркетинговий інструментарій впровадження соціально значущих послуг цифрового телебачення, узагальнено наукові засади процесу надання загальнодоступних послуг підприємствами. Однак проаналізовані наукові праці спрямовані на вирішення питання надання соціально значущих послуг певного виду (поштові, телекомунікаційні тощо), тому не дають загального уявлення про можливості формування універсального підходу до вирішення проблеми соціальної відповідальності підприємств сфери зв'язку та інформатизації.

**Постановка завдання.** Актуальність питання забезпечення споживачів соціально значущими послугами зв'язку обумовлює мету статті, яка полягає у формуванні єдиного універсального механізму надання цих послуг з урахуванням вимог суспільства, можливостей підприємства та законодавчої бази.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Необхідність безпосереднього надання та регулювання соціально значущих послуг характерна не лише для країн з відносно низьким рівнем життя населення. Перелік послуг, який є обов'язковим для надання операторами зв'язку, існує в більшості розвинених країн Європи та світу [6]. При цьому склад універсальних послуг в різних країнах має різне наповнення. Наприклад, в Іспанії до

універсального обслуговування належать таксофони загального користування, безкоштовна довідкова служба, у США такими послугами є послуги міжміського телефонного зв'язку, а в скандинавських країнах – забезпечення високошвидкісним широкопasmовим доступом до Інтернету.

Фінансування надання універсальних послуг також різниться. Так, у США кошти виділяються з бюджету кожного штату. В країнах ЄС оператори, що надають соціально значущі послуги, мають податкові пільги. В країнах пострадянського простору існують такі підходи:

- формування резервного державного фонду для компенсації можливих збитків під час надання соціально значущих послуг за регульованими тарифами, але лише на заздалегідь визначених територіях («економічно не вигідних»);
- пряме державне субсидування;
- субсидування всередині одного оператора, наділеного як зобов'язаннями із забезпечення універсального доступу на всій території країни, так і певними привілеями;
- фінансування з Фонду розвитку інформаційно-комунікаційних технологій.

Проте для України наявність вільного доступу до соціально значущих послуг є не лише питанням соціальної відповідальності бізнесу. Сьогодні питання державного регулювання сфери надання послуг зв'язку обумовлене низькою платоспроможністю значної частини населення. Так, у витратах домогосподарств майже 70% припадають на придбання продуктів харчування та сплату комунальних послуг. На послуги зв'язку всіх видів громадяни витрачають в середньому 2–2,5% родинного бюджету, а 3,3% громадян взагалі перебувають за межею бідності [8]. Отже, регулювання тарифів на загальнодоступні послуги є вимогою сьогодення.

Наявні наукові розробки вітчизняних та закордонних вчених зводяться до того, що держава як регулятор пропонує ринку певні варіанти надання соціально значущих послуг. До таких належать створення Фонду універсальних послуг (ФУП) за рахунок операторів, що не надають універсальні послуги, для відшкодування збитків операторам, що надають такі послуги; перехресне субсидування всередині одного оператора; резервування винятково для визначеного оператора області універсальних послуг у так званому захищеному сегменті; компенсація збитків конкретного оператора за рахунок місцевого або державного бюджету.

Фактично всі ці підходи так чи інакше приводять до виникнення збитків та/або не вигідних чи нерівноправних умов доступу операторів до ринку, а споживачів – до послуг. Це певним чином є дискримінацією та обмеженням підприємницької діяльності й свободи. При цьому для підприємств різних видів послуг зв'язку та інформатизації існують різні методи регулювання.

Наочно видно різноплановість підходів до регулювання різних за видами послуг зв'язку. На наш погляд, це приводить до таких негативних наслідків:

- суттєво ускладнюється сталий розвиток сфери зв'язку та інформатизації, виникає дисбаланс розвинення ринку з точки зору наявності обмежень;
  - виявляються ознаки слабкого розвинення цінової конкуренції;
  - має місце несумлінність деяких операторів, які видають соціально значущу фактично послугу за іншу задля уникнення тарифного регулювання (наприклад, деякі оператори поштового зв'язку визначають регульовану послугу «пересилання листів» як «пересилання документів»);
  - спостерігається недоопрацьованість законодавчої бази (наприклад, впровадження цифрового телебачення замість аналогового відбувалося без системного підходу до забезпечення соціально незахищених прошарків населення відповідним обладнанням);
  - застарілість та несучасність самого переліку соціально значущих послуг, що є наслідком вимоги споживачів, які постійно змінюються під впливом розвитку НТП (наприклад, поштові картки та телеграми майже не користуються попитом, натомість доступ до Інтернету є наочною потребою сьогодення задля отримання першочергових соціальних, фінансових, освітніх, медичних та інших послуг з огляду на відсутність впровадження цифрової економіки та суспільства й відповідних сервісів);
  - неврахування проблеми цифрового розриву, через який мешканці міст мають значно більші можливості отримання різноманітних послуг зв'язку за вищого рівня життя;
  - відсутність механізму взаємодії державних та приватних операторів зв'язку у сфері надання соціально значущих послуг;
  - необхідність постійної модернізації переліку послуг та формування переліку базових цифрових послуг з визначенням методів доступу до них (власний пристрій чи відповідна колективна інфраструктура за типом пунктів колективного доступу до Інтернету).
- Усі ці та інші проблеми зумовлюють необхідність формування загального механізму управління системою надання соціально значущих послуг сфери зв'язку та інформатизації. Ця система має:
- бути соціально орієнтованою, враховувати зміни рівня життя населення, соціальне середовище та наявність цифрового розриву;
  - бути ефективною з точки зору адміністрування та не вимагати значних додаткових витрат на забезпечення діяльності апарату управління цими процесами;
  - бути гнучкою щодо змін технологій надання послуг зв'язку та інформатизації, вимог споживачів;

– бути прозорою, єдиною для операторів усіх форм власності (зокрема, з наявністю іноземного капіталу), недискримінаційною;

– враховувати рекомендації міжнародних організації зв'язку (Всесвітній поштовий союз, Міжнародний союз електрозв'язку тощо) та провідний світовий досвід.

Враховуючи вищезначені вимоги, вважаємо доцільним запровадження механізму надання соціально значущих послуг сфери зв'язку та інформатизації через систему Національної комісії, що здійснює регулювання у сфері зв'язку та інформатизації України (НКРЗІ). Це не потребує додаткових суттєвих витрат, буде контролюватися державою та суспільством завдяки прозорості діяльності НКРЗІ, сприятиме швидшій інтеграції механізму в практичну діяльність.

Механізм у загальному вигляді наведено на рис. 1.

Відповідно до запропонованого механізму весь процес надання послуг розподілений на такі функціональні процеси:

1) регулююча функція надана координаційній структурі з управління системою надання соціально значущих послуг (СЗП), яка формується в межах НКРЗІ;

2) виробнича функція з надання послуг природним чином закріплюється за підприємствами, що надають послуги зв'язку та інформатизації;

3) регламентуюча функція відведена організаціям, що аналізують та визначають стан ринку праці як джерело показників соціального стану щодо платоспроможності населення, розподілу витрат домогосподарств тощо (цією організацією

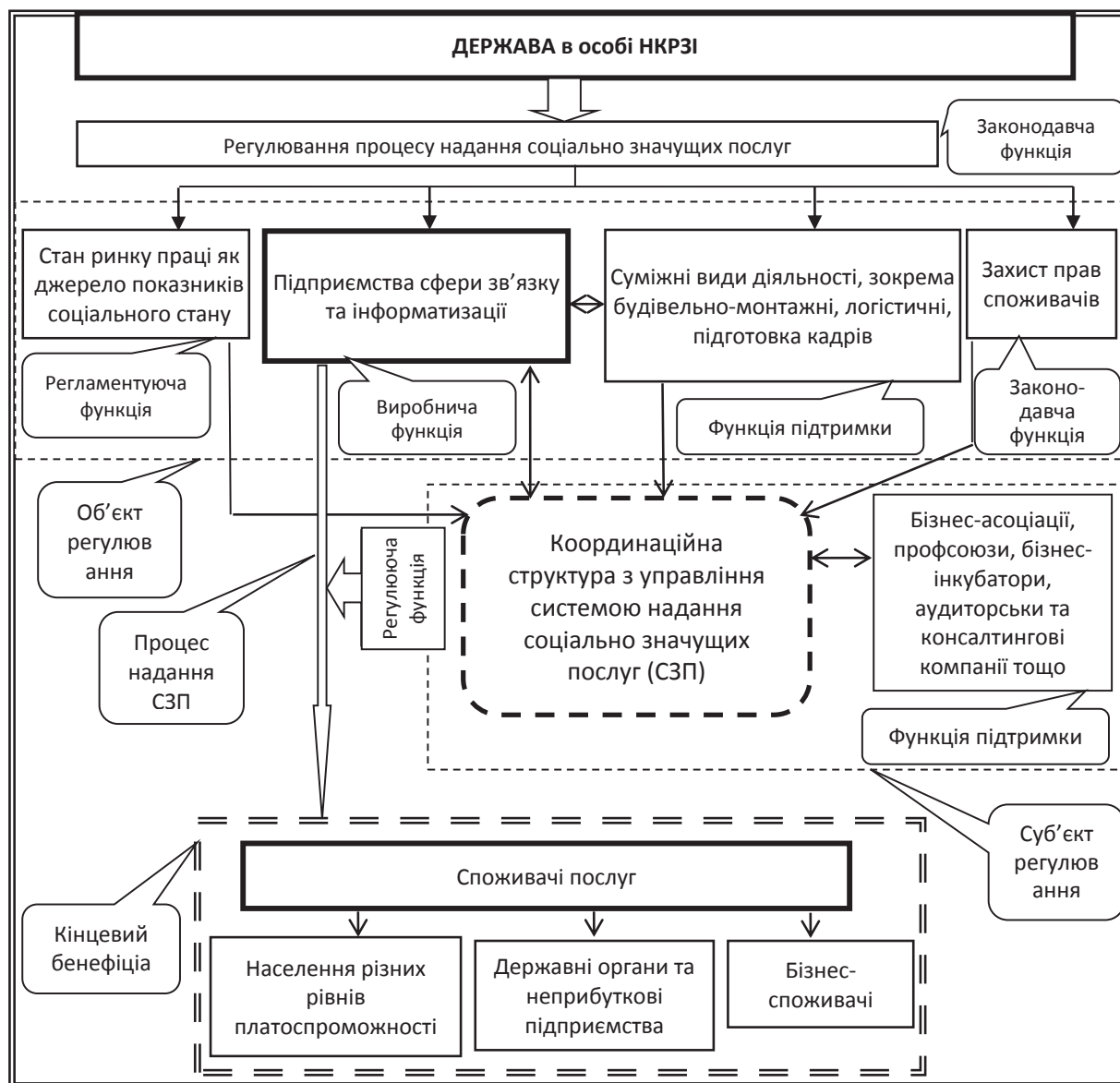


Рис. 1. Механізм надання соціально значущих послуг сфери зв'язку та інформатизації

Джерело: авторська розробка

може бути Державна служба статистики України чи незалежні моніторингові агенції);

4) функція підтримки прийняття рішень покладена на підприємства, які займаються суміжними видами діяльності, зокрема будівельно-монтажні, логістичні, кадрові агенції, які сприяють процесу надання послуг зв'язку, а також на різні асоціації підприємців з метою захисту їх прав;

5) законодавча функція покладена на органи державної влади; в цю функцію необхідно включити обов'язковий контроль за виконанням законів усіма учасниками ринку, а також перманентний перегляд переліку соціально значущих послуг з точки зору їх відповідності вимогам часу.

Кінцевим бенефіціаром цього процесу є споживачі послуг, яких запропоновано розподілити за трьома групами, за якими доцільний різний підхід до надання соціально значущих послуг сфери зв'язку та інформатизації. Так, для населення певних прошарків (йдеться про малозабезпечене населення) можна створити систему здешевлення послуг зв'язку через використання соціальної карти громадянина. Це може бути ув'язане в єдину соціальну електронну систему міст та селищ (Smart City), відповідно до якої громадяни з такими картами отримують соціально значущі послуги (транспорт, зв'язок тощо) за пільговими тарифами.

Державним організаціям та неприбутковим підприємствам доцільно укладати договори на надання послуг за фіксованими на певний термін тарифами за наявності визначеного річного обсягу отриманих послуг. Ці підприємства будуть захищені від зростання тарифів на певний термін часу, що дасть їм змогу не виходити за межі річного бюджету щодо відповідних витрат.

Для інших прошарків населення та приватних підприємств доцільно розробити низку тарифних планів з різним рівнем додаткових сервісів (за однакової якості послуг, що зафіксовано у відповідних стандартах).

Отже, отримуємо низку наслідків:

1) забезпечення конституційних прав усього населення щодо доступу до інформації;

2) виконання функції соціальної відповідальності держави та бізнесу;

3) розвиток ринку послуг зв'язку та інформатизації без проявів державного контролю лише за низкою підприємств;

4) задоволення попиту всіх прошарків населення з урахуванням їх вимог та можливостей;

5) отримання не лише соціального ефекту завдяки зростанню соціальної відповідальності бізнесу, але й економічного ефекту шляхом вирівнювання диспропорції в розвитку ринку послуг зв'язку та інформатизації, а також забезпечення підприємствам рівних умов діяльності.

Таким чином, процес надання соціально значущих послуг у сучасних умовах є необхідною скла-

довою розвитку національного ринку послуг сфери зв'язку та інформатизації. Успішність досягнення мети забезпечення цими послугами всіх споживачів залежить від відповідності методів його впровадження як реаліям сьогодення, так і перспективам розвитку сфери зв'язку та інформатизації країни загалом

**Висновки з проведеного дослідження.** Соціальна відповідальність – це не лише концептуальні основи ведення бізнесу, але й вимоги сучасності, обумовлені складним соціально-економічним становищем країни. Послуги сфери зв'язку та інформатизації є базовими елементами переходу країни до цифрової економіки та суспільства, де кожний громадянин має бути забезпечений вільним за ціновим, технологічним та географічним критеріями доступом до цих послуг задля отримання сучасних цифрових сервісів та покращення якості життя.

Наведений механізм управління системою надання соціально значущих послуг сфери зв'язку та інформатизації дасть змогу забезпечити всіх споживачів доступними послугами за одночасного недопущення проявів дискримінації щодо певних ринкових суб'єктів.

Подальший розвиток цього наукового-прикладного напряму полягатиме у формуванні оновленого переліку соціально значущих послуг сфери зв'язку та інформатизації шляхом аналізування сучасних трендів та маркерів розвитку ринку.

### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Конституція України. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/constitution>.
2. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80>.
3. Князева О.А., Бугеда Л.К., Куємжи А.П. Удосконалення переліку універсальних послуг поштового зв'язку. *Наукові праці ОНАЗ*. 2017. № 1. С. 98–106.
4. Лозовська Г.М., Князева Н.О. Маркетинговий інструментарій впровадження соціально значущих інноваційних послуг (на прикладі національного цифрового телебачення). *Бізнес-Інформ*. 2014. № 4. С. 424–431.
5. Сазонова С.В. Наукові засади формування та реалізації організаційно-економічного механізму надання загальнодоступних телекомунікаційних послуг підприємствами України. *Економіка, менеджмент, бізнес*. 2015. № 3 (13). С. 99–107.
6. Голубицкая Е.А., Никифоров В.С. Эволюция механизмов универсального обслуживания в телекоммуникациях: международный опыт. URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/evolyutsiya-mehanizmov-universalnogo-obslyuzhivaniya-v-telekommunikatsiyah-mezhdunarodnyy-opyt>.
7. Яцук Л.О. Державна пошта України: рішучі кроки до Європи. *Зв'язок*. 2004. № 8. С. 32–36.
8. Офіційний сайт Державного комітету статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.