

Секция «Связи с общественностью в коммерческих структурах»

Специфика коммуникации с абонентами региональных операторов по обращению с твёрдыми коммунальными отходами

Научный руководитель – Михайлов Алексей Валерианович

Корнев Егор Витальевич

Студент (бакалавр)

Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф.

Решетнева, Красноярск, Россия

E-mail: egor23012001@mail.ru

В России с 2019 года в связи с «мусорной реформой» за твёрдые коммунальные отходы стали отвечать региональные операторы по обращению с ТКО. Они являются коммерческими организациями, но при этом схема их взаимодействия с потребителями весьма специфическая [4].

Если, например, в торговле у покупателя есть право выбора фирмы, у которой он может купить или не купить что-либо, соответственно, решая, платить или не платить за товары или услуги, то в сфере ТКО иная ситуация. Одной из профильных компаний присваивается статус регоператора сроком до 10 лет, определяется зона его деятельности на основании конкурсного отбора, проводящегося уполномоченным органом исполнительной власти субъекта РФ [4]. В Красноярском крае это Министерство экологии и рационального природопользования. Соответственно, жители технологической зоны, где компания получила статус регоператора ТКО, автоматически и практически безальтернативно становятся клиентами такой организации (заключение договора обязательно), следовательно, и обязуются ей платить [5]. Это вызывало и продолжает вызывать массу споров в общественном пространстве.

С начала действия «мусорной реформы» некоторую популярность обрело неофициальное движение, призывающее игнорировать оплату счетов за вывоз отходов. В частности, на платформе YouTube ряд юристов-блогеров публиковал с подобным содержанием видеоролики, набравшие до нескольких десятков тысяч просмотров [6].

Представляется трудно возможным посчитать, насколько эффективно данная тенденция повлияла на решение части абонентов платить или не платить за обращение с ТКО, однако немало регоператоров на практике столкнулось с проблемой неоплаты счетов со стороны потребителей. В частности, в Красноярском крае по итогам 2022 года регоператоры публиковали данные: общая задолженность клиентов ГК «Кашалот» составила свыше 192 млн рублей [1], более 80 млн рублей должны потребители компании ООО «РостТех» [2], свыше 140 млн рублей долга у абонентов ООО «Красноярская Рециклинговая Компания» [3].

Можно предположить, что развитие тенденции обусловлено особенностями самой услуги: неисполнение обязательств по её оплате в краткосрочной перспективе не так заметно, как, например, неоплата электричества или связи, так как вывоз отходов продолжает осуществляться. Регоператоры исполняют свои обязательства перед теми, кто регулярно оплачивает их услугу, а идентифицировать мусор плательщиков или неплательщиков в баках и мурдах не представляется возможным. При этом со «злостными» должниками разбирательства происходят уже в судебном порядке.

В любом случае, наличие столь внушительных сумм долга абонентов негативно влияет на прибыль и коммерческую эффективность регоператоров ТКО, создаёт трудности в улучшении сервиса и технологической оснащённости.

Несмотря на приведённые негативные показатели, важно отметить, что большинство жителей привыкло к действующей пятой год схеме по исполнению услуги обращения с ТКО. У этих людей заключены договора с регоператорами, и они систематически оплачивают их услуги. Данному сегменту целевой аудитории PR-деятельности регоператоров ТКО и посвящена настоящая работа.

Автором был проведён анализ комментариев в аккаунтах в соцсетях VK и ОК организаций со статусом регоператора по обращению с ТКО нескольких технологических зон Красноярского края (ГК «Кашалот», ООО «РостТех», ООО «Красноярская Рециклинговая Компания») за 2022 год.

В VK «Кашалот» имеет свыше 680 подписчиков, за год — 97 записей. «РостТех» — свыше 1 600 подписчиков, 66 записей, «Красноярская Рециклинговая Компания» — 333 подписчика, 296 записей. В сети ОК «Кашалот» имеет 134 подписчика, за год — 84 публикации, «РостТех» — 18 подписчиков, 7 публикаций. «Красноярская Рециклинговая Компания» — 22 подписчика, 234 публикации.

Проведённое исследование позволило по содержанию выделить текущие категории наблюдаемых в комментариях жалоб и обращений: *обращения по фактам некачественного обслуживания; претензии к компаниям по видам деятельности, которые не входят в их зону ответственности; жалобы на неудобство сервисов; неконструктивный негатив; негативные комментарии под публикациями о стимулирующих мероприятиях; запрашивание справочной информации; выражение благодарности* и некоторые другие.

В контексте обозначенного специфического феномена того, как жители становятся клиентами регоператоров по обращению с ТКО, важно отдельно выделить категорию *негативные комментарии под публикациями о стимулирующих мероприятиях*.

В публикациях этой категории регоператорами часто уделяется внимание неплательщикам с целью их мотивации к погашению долгов, им предоставляют скидки и льготы. Клиенты, которые платят вовремя и не имеют задолженностей, находят оскорбительным такое отношение, отмечают, что их не мотивируют продолжать поступать тем же образом, не ценят («почему должникам столько внимания, а тем, кто исправно платит - ничего?»).

Таким образом, проведённое исследование позволяет поставить акцент на проблеме недостаточного внимания к добросовестным клиентам, систематически оплачивающим услуги ТКО, со стороны регоператоров при ведении их деятельности по связям с общественностью в интернете.

Результаты исследования могли бы способствовать регоператорам ТКО при совершенствовании коммуникационных стратегий, целью которого стало бы повышение коммерческой эффективности организаций в виде увеличения прибыли как следствия оптимизации плана взаимодействия с долей лояльной аудитории, стимулирующих мероприятий, направленных на расширение этой доли.

Источники и литература

- 1) ВК. Жители края задолжали ГК «Кашалот» свыше 192 млн рублей: https://vk.com/kashalot.group?w=wall-162544958_1141
- 2) Северный город. Норильчане задолжали более 80 миллионов за услугу «Обращение с ТКО»: <https://sgnorilsk.ru/news/noril-chane-zadolzhali-bolee-80-millionov-za-uslugu-obrashenie-s-tko>
- 3) ВК. Многомиллионные долги за вывоз ТКО: неплательщиков ждут в суде: <https://vk.com/@-201442118-mnogomillionnye-dolgi-za-vyvoz-tko-neplatelshikov-zhdut-v-s>
- 4) Федеральный закон № 89-ФЗ от 24.06.1998. Ст. 24.6.: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19109/06d0fb59fd3c5b6a4959933e70a91fedefaf6045/

- 5) Федеральный закон № 89-ФЗ от 24.06.1998. Ст. 24.7.: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19109/6fd2c1244df6710ed87d7648b0d99967356c8b0a/
- 6) Youtube. Не платить за ТКО: https://www.youtube.com/results?search_query=%D0%BD%D0%B5+%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%8C+%D0%B7%D0%B0+%D1%82%D0%BA%D0%BE