

## Решение

заседания Комитета по развитию потребительского рынка Северной торгово-промышленной палаты по вопросу **«Состояние сферы бытового обслуживания населения в Мурманской области. Перспективы развития инфраструктуры оказания бытовых населению»**

г. Мурманск

29.10.2013г

Во всем мире сфера услуг представляет собой одну из самых перспективных и быстроразвивающихся подсистем современной экономики. В последние годы её роль в формировании и развитии рыночной экономики заметно возросла. С одной стороны, это обусловлено повышением стандартов жизни населения, а с другой – привлекательностью бизнеса в этой сфере приложения труда, капитала и предпринимательской активности.

В связи с ростом благосостояния и дефицитом свободного времени работающего населения услуги бытового характера становятся всё более востребованными.

Состояние сферы бытовых услуг – это своеобразный индикатор уровня социально-экономического развития общества.

В настоящее время эксперты констатируют снижение рентабельности предпринимательской деятельности сферы обслуживания на фоне повышения цен на материалы, оборудование и запасные части, рост тарифов энергоресурсов и коммунальных услуг, дефицит квалифицированных кадров. Все эти факторы в своей совокупности принуждают предприятия бытовых услуг повышать стоимость предоставляемых услуг, что снижает их привлекательность для всех категорий потребителей. Уменьшение прибыли непосредственно отражается на объемах оборотных средств. Часть хозяйствующих субъектов стремится к перепрофилированию на более прибыльные и экономически привлекательные виды деятельности или прекращению предпринимательской деятельности, что, в свою очередь, осложняет ситуацию на рынке труда. Падение престижа труда в сфере бытового обслуживания, на фоне невысоких размеров заработной платы, увеличивает отток квалифицированных кадров в другие отрасли экономики.

Отсутствие государственной политики и актуального федерального законодательства, направленного на регулирование деятельности в сфере бытового обслуживания населения на современном этапе развития экономики, привело к тому, что субъекты Российской Федерации формируют собственные нормативно-правовые базы, существенно различающиеся друг от друга при решении одних и тех же задач. Условия комфортности проживания населения в одних регионах противопоставляются условиям в других, и, как закономерный результат, ведет к возникновению неравенства и усилению социальной напряженности. В сфере бытового обслуживания населения увеличиваются различия в качестве и объемах оказываемых бытовых услуг, как на уровне субъектов Федерации, так и внутри, на уровне муниципальных образований. Региональное законодательство не решает должным образом вопросы перспективного планирования и прогнозирования, стратегического развития видов и форм оказания бытовых услуг. В данной ситуации, региональное законодательство ориентировано на реализацию краткосрочных или среднесрочных планов по обслуживанию населения. При таких обстоятельствах сфера бытового обслуживания населения рассматривается региональными властями как «второстепенное» и поддерживается по «остаточному» принципу. В свою очередь, предприниматели, осуществляющие деятельность в форме предоставления бытовых услуг, не могут рассчитывать на перспективное и стабильное развитие собственного бизнеса.

За последние 3 года рынок бытовых услуг города Мурманска можно охарактеризовать как стабильный, устойчивый, имеющий положительную динамику развития. Объем предоставляемых бытовых услуг в стоимостном выражении растёт.

Так, если в 2011 году объем оказанных бытовых услуг составлял 133,0 млн. руб., то в 2012 году он составил уже 257,4 млн.руб. и превысил показатели 2011 года почти в 2 раза. За 9 месяцев 2013 года объем бытовых услуг составил 247,4 млн.руб., за год оценочно он составит 330,0 млн.руб.

Наибольший вес в структуре бытовых услуг (76,5%) приходится на услуги по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств, машин, оборудования. Объем предоставления данной услуги в 2012 году вырос более чем в 3 раза. Увеличение потребления бытовых услуг в целом обусловлено ростом доходов населения и объема выданных кредитов, расширением конкуренции и маркетинговых коммуникаций. При этом следует отметить, что положительная динамика связана не только с ростом потребления услуг населением, но также с повышением тарифов на коммунальные услуги, инфляцией, что, в свою очередь, сказывается на ценообразовании на рынке бытовых услуг.

Несмотря на позитивные тенденции развития, в работе потребительского рынка имеют место и негативные проявления.

Основными проблемами являются обеспечение качества и безопасности услуг, а также непрозрачность отрасли. Имеют место факты теневого оборота (особенно это касается предоставления услуг маникюра, пошива одежды и ремонта квартир). Доля теневого оборота оценивается в пределах 30-40%. Результатом такой скрытой деятельности является непоступление значительных сумм налогов в бюджеты различных уровней и внебюджетные фонды.

Толчком к уходу предпринимателей в тень послужило вступление в силу с 1 января 2013 года Федерального закона № 243 –ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам по вопросам обязательного пенсионного страхования» от 03.12.2012г . Если в 2012 году общая стоимость страхового взноса составляла 17208 руб, то в 2013 году она составляет 35664 руб, т.е. в два раза больше. После принятия данного закона более двух тысяч предпринимателей Мурманской области отказались от ведения собственного дела, из них значительная часть предпринимателей сферы бытовых услуг. Такая нагрузка для предпринимателей оказалась непомерной, те кто остался на рынке – выживают, но развиваться и технически перевооружаться в соответствии с требованиями времени не в состоянии.

Другими факторами, ограничивающими развитие рынка бытовых услуг, являются неравномерный платежеспособный спрос населения, дефицит квалифицированного персонала.

Исследование рынка бытовых услуг на примере города Мурманска показывают, что сегодня рынок бытовых услуг населению отличается значительной неоднородностью. Наблюдается рост предприятий в сфере услуг общественного питания, индустрии красоты. Большое распространение получили клининговые услуги, потребителями которых являются как организации, так и жители города. В то же время наблюдается снижение количества предприятий, оказывающих услуги в сфере пошива и изготовления швейной и трикотажной одежды (в основном предлагаются услуги ремонта), пошива и ремонта обуви. Также недостаточно предприятий, оказывающих услуги в сфере химической чистки одежды.

Предприятия, оказывающие бытовые услуги населению, равномерно расположены по всему городу. Услуги каждодневного и повседневного спроса, выполняемые на предприятии услуг (мелкий и срочный ремонт обуви, услуги парикмахерских, бань и саун, и т.п.) максимально приближены к потребителям, т.е. находятся в пределах пешеходной досягаемости 15-20 минут.

Услуги периодического спроса (пошив одежды, услуги химчисток и т.п.) имеют больший радиус действия, и размещены в торговых центрах, на проспектах, улицах и вблизи остановок.

Услуги эпизодического спроса (крупный ремонт бытовой техники) размещаются в центре города, а также в каждом из административных округов Мурманска. Однако их размещение не совсем удачно, т. к. до некоторых из них сложно добраться, не имея личного транспорта (пер. Ледокольный, ул. Свердлова). Это неудобство компенсируется тем, что многие мастера приходят к клиентам на дом. При этом территория обслуживания определяется соотношением цены услуг и затратами мастера на дорогу. Тем временем, по опросам работников сферы услуг, их заработная плата довольно низкая – 10-15 тыс.руб.

Как показывает проведенный опрос жителей города, 43% опрошенных женщин и 77% мужчин оценивают ассортимент предлагаемых в г. Мурманске бытовых услуг как широкий.

Менее всего жители города склонны пользоваться услугами по ремонту бытовой техники и бытовых радиоэлектронных приборов. Основными причинами отказа от этого вида услуг, названа цена ремонта (63% ответили, что «дорого», а 2% отметили, что цена ремонта очень часто равняется цене новой техники или «дешевле купить новую») и низкое качество ремонта (21%).

Проведенный анализ показал, что бытовые услуги востребованы населением города Мурманска. Но некоторые из них (ремонт бытовой техники, ремонт обуви и пошив одежды) не удовлетворяют жителей ни качеством оказания услуги, ни ценой. Широкий ассортимент и доступные цены магазинов готовой одежды создают конкуренцию индивидуальному пошиву одежды.

Одним из приоритетных направлений деятельности органа местного самоуправления в области формирования имиджа Мурманска как деловой столицы Заполярья, является высокое качество оказания и доступность потребительских услуг, удовлетворение спроса жителей и гостей города. Стратегический план социально-экономического развития города Мурманска предполагает внедрение новых видов услуг и форм обслуживания, новой техники и технологий. В связи с этим необходимо развитие сетевых систем бытового обслуживания, техническое перевооружение предприятий, развитие услуг по приему заказов по месту проживания, работы, по телефону и в сети Интернет.

Комитет по экономическому развитию администрации города Мурманска является заказчиком-координатором долгосрочной целевой программы «Развитие и поддержка малого и среднего предпринимательства в городе Мурманск» на 2012-2016 г.г. В рамках данной программы ежегодно проводятся разнообразные конкурсные мероприятия, которые способствуют развитию конкуренции и распространению передового опыта, стимулируют предприятия и организации к совершенствованию форм и методов организации услуг. Среди них такие общегородские конкурсы как «Гермес», «Новогодняя фантазия» в которых, в частности, принимают участие организации сферы бытового обслуживания.

Также комитетом проводятся конкурсы, направленные на оказание финансовой поддержки начинающим и действующим предпринимателям в виде предоставления субсидий и грантов.

В рамках Конкурса молодежных бизнес-проектов «КПД» победителям предоставляются гранты на создание собственного бизнеса. В Конкурсе, в частности, есть номинация «Лучший проект в сфере бытовых услуг населению».

Из 20 проектов - грантополучателей Конкурса «КПД», действующих в настоящее время, 11 проектов (55 %) реализуются в сфере услуг: парикмахерские услуги, услуги танцевального центра, услуги в сфере раннего развития для детей и проч.

Финансовая поддержка действующих предпринимателей осуществляется в виде субсидирования процентов по кредитам и лизингу затрат, связанных с технологическим присоединением (подключением) к сетям коммунальной инфраструктуры, участием в выставочно-ярмарочных мероприятиях.

Еще одно мероприятие Программы, направленное на решение задачи повышения квалификационного уровня предпринимателей, в том числе, занятых в сфере бытового обслуживания населения, это организация проведения семинаров и тренингов. В 2013 году комитетом экономического развития администрации г. Мурманска было организовано 9 семинаров в сотрудничестве с Северной торгово-промышленной палатой.

На территории г. Апатиты расположено 140 предприятий бытового обслуживания оказывающих парикмахерские, косметические и оздоровительные услуги; услуги по пошиву и ремонту одежды, обуви, фотоателье, услуги химчистки и прачечной; мастерские по ремонту бытовой техники, мебели, автотранспорта, помещений; услуги проката. В основном сфера бытовых услуг и количество предприятий, по оценке администрации, отвечают требованиям и запросам населения, а некоторые даже превышают их. Наиболее широко представлены на потребительском рынке города и динамично развиваются парикмахерские и косметические услуги, оздоровительные центры, а также услуги по техническому обслуживанию транспортных средств. Однако, в городе недостаточно предприятий по ремонту бытовой техники. Для развития инфраструктуры оказания

данных услуг необходимо создание единого комплексного сервисного центра по постгарантийному ремонту бытовой, электронной, компьютерной и оргтехники.

Для обеспечения бытовыми услугами социально уязвимых групп населения Апатитский комплексный центр социального обслуживания населения оказывает платные услуги по умеренным ценам (уборка помещений, глажка белья, помывка и т.д.). Работает служба «Социальное такси» - услуга по перевозке социально незащищенных граждан по льготным тарифам. Апатитский политехнический колледж для этих групп населения оказывает парикмахерские услуги по льготным ценам, а для ветеранов ВОВ, детей детских домов и интернатов – на бесплатной основе. Кроме того, для ветеранов ВОВ на бесплатной основе оказываются услуги по ремонту квартир и электропроводки.

На основании представленных данных, можно констатировать, что сфера бытовых услуг в городах Мурманской области развивается неоднородно. В Мурманске, где покупательная способность потребителей выше и имеется устойчивый спрос на бытовые услуги, отмечается относительно стабильная ситуация. Одновременно в других городах и поселениях области, количество хозяйствующих субъектов сферы бытового обслуживания сокращается. Это способствует установлению монопольно высоких цен и создает дефицит социально значимых услуг.

Участники заседания, обсудив состояние сферы бытового обслуживания населения в Мурманской области, необходимость создания условий для развития малого предпринимательства в этом секторе экономики, приняли решение рекомендовать:

**1. Мурманской областной Думе** в законодательном порядке обеспечить режим наибольшего благоприятствования для развития малого бизнеса и частного предпринимательства в сфере бытовых услуг в Мурманской области для создания условий выхода его из тени.

**2. Комитету развития промышленности и предпринимательства Мурманской области** усилить государственную поддержку малого бизнеса и частного предпринимательства в сфере бытовых услуг, как социально важной отрасли, обеспечивающей качество жизни населения.

**3. Администрациям муниципальных образований Мурманской области** содействовать развитию инфраструктуры сферы бытовых услуг : внедрению новых видов услуг и форм обслуживания, техническому перевооружению предприятий, развитию сетевого маркетинга, в том числе на основе франчайзинга.

**4. Руководителям предприятиям сферы бытовых услуг** для успешного и эффективного функционирования на рынке:

- организацию хозяйственной деятельности строить на принципах маркетинга взаимодействия при осуществлении межфирменных отношений, уделить особое внимание формированию коммуникативной политики;

- определить стратегию аутсорсинга, позволяющую создать преимущества в результате разделения процессов хозяйственной деятельности на основные и второстепенные и последующего вынесения последних за пределы предприятия;

- осуществлять тесную связь с высшими и средними профессиональными учебными заведениями, осуществляющими подготовку кадров для сферы бытовых услуг, обеспечивая, тем самым, более быстрое вхождение новых кадров в производственный процесс;

- объединяться в профессиональные ассоциации и союзы для совместного решения вопросов развития отрасли и повышения квалификации кадров в сфере бытовых услуг, либо инициировать создание и функционирование комитета (подкомитета в рамках комитета по развитию потребительского рынка) при Северной торгово-промышленной палате.