

**Выступление заместителя
руководителя Департамента
потребительского рынка и услуг
г. Москвы Л.А. Коржневой**



Уважаемые коллеги!

Разрешите приветствовать участников и гостей Четвертого Всероссийского съезда работников предприятий химчисток и прачечных.

Ваши знания, опыт, кропотливый труд способствуют созданию атмосферы чистоты и свежести в каждом доме, в многочисленных организациях и учреждениях: больницах, интернатах, гостиницах, общежитиях, ресторанах и пр.

Как известно, Москва занимает доминирующие позиции на рынке бытовых услуг страны. В столице оказывается примерно пятая часть всего объема бытовых услуг Российской Федерации и около половины всех услуг по химической чистке одежды и стирке белья .

Бытовое обслуживание в Москве, в том числе услуги по химической чистке одежды и стирке белья в Москве, активно развивается: если за 5 предыдущих лет в Москве было введено более 2.000 новых предприятий, то только за 9 месяцев этого года открыто 1.139.

Сегодня в Москве более 9.000 предприятий бытового обслуживания, в том числе:

- более 120 предприятий химической чистки и химчисток-прачечных с сетью приемных пунктов около 1000 ед.;
- 15 крупных фабрик-прачечных мощностью от 1,5 до 30 тонн белья в день;
- более 50 ведомственных прачечных и химчисток в гостиницах, больницах, воинских частях;
- более 40 прачечных самообслуживания работают в общежитиях московских вузов.

На многих фабриках-прачечных внедрены самые современные поточные стиральные и гладильные линии последнего поколения, позволяющие при высочайшей производительности качественно и бережно обрабатывать весь спектр белья.

С каждым годом в Москве растет число предприятий химической чистки и химчисток-прачечных, работающих на высочайшем европейском уровне, использующих самое современное оборудование, технологические процессы, химикаты и материалы. Это позволяет им обрабатывать самый широкий ассортимент одежды, включая новейшие виды тканей и отделочных материалов.

Вместе с тем население в ходе опросов отмечает слишком высокие цены на бытовые услуги, из-за чего многие виды услуг для населения не доступны.

Нас беспокоит, что существующая сеть сориентирована большей частью на население с уровнем доходов средним и выше среднего.

Стремительный рост цен на бытовые услуги свидетельствует о недостаточно развитой конкурентной среде: только в первом полугодии этого года среднегородские цены на услуги по химической чистке выросли на 7,2%, на стирку белья — на 44,8%. Это приводит к отказу части населения от услуг. Так, объемы услуг по химической чистке и стирке белья растут. Однако в сопоставимых ценах физический объем этих услуг падает: по химической чистке он составил за 1 полугодие 2008 года к предыдущему году - 79,1%; по стирке белья - только 69%.

Особое беспокойство вызывает снижение объемов стирки белья для населения: если в 1987 году на одного жителя в Москве стиралось 5,8 кг белья в год, то в настоящее время около 0,5 кг в год, то есть снижение более, чем в 10 раз! И прежде всего услуга стала недоступной для тех категорий населения, которым она крайне необходима: для пенсионеров, многодетных семей и др.

Эти цифры свидетельствуют о том, что сфера бытовых услуг должна развиваться более высокими темпами.

Вопросы состояния и развития бытового обслуживания неоднократно обсуждались на заседаниях Правительства Москвы, и принятые решения уже сегодня позволяют успешно решать многие проблемы.

Вот только самые основные меры, направленные на развитие сферы бытовых услуг.

Постановлением Правительства Москвы для действующих малых предприятий бытового обслуживания установлена минимальная ставка арендной платы (1.000 рублей за 1 м² в год), которая почти в 10 раз ниже средней ставки, складывающейся по результатам аукционов.

В 2008 году по инициативе Департамента решен вопрос передачи в аренду помещений предприятиям бытового обслуживания посредством проведения конкурсов. В настоящее время Департаментом имущества совместно с Департаментом потребительского рынка и услуг и префектурами административных округов прорабатываются критерии проведения конкурсов.

В 2007 году по инициативе Департамента решен вопрос бесплатного размещения на фасадах домов информации предприятий бытового обслуживания, расположенных во дворах, подвалах, полуподвалах во дворах: постановлением Правительства Москвы внесены соответствующие изменения в Правила установки и размещения рекламы.

Чтобы объективно судить об обеспеченности столицы предприятиями бытового обслуживания, по поручению Правительства Москвы Москомархитектурой разработаны Дифференцированные расчетные показатели обеспеченности предприятиями бытового

обслуживания по административным округам и районам города Москвы с учетом сложившихся особенностей - территориального размещения района, концентрации дневного населения и др.

В целях повышения уровня обслуживания населения, обеспечения населения достоверной информацией о качестве услуг, в Москве внедрена Региональная система добровольной сертификации бытовых услуг и систем качества в сфере оказания бытовых услуг, которая зарегистрирована в Едином реестре систем добровольной сертификации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

Предприятиям бытового обслуживания, прошедшим процедуру добровольной сертификации, присваивается знак соответствия и категория - высшая, первая, вторая.

Методическим центром систем - Российским государственным университетом туризма и сервиса - разработаны методики по определению категорий для различных типов предприятий по видам бытовых услуг.

К настоящему времени сертификаты соответствия получили более 300 предприятий бытового обслуживания, в том числе 116 предприятиям присвоена высшая категория качества.

Важный вопрос - обеспечение доступности услуг для различных категорий населения, в том числе малообеспеченных. В Москве внедрена система аккредитации социальных предприятий бытового обслуживания. Аккредитованные предприятия предоставляют льготным категориям населения ценовые скидки 15-20%, а самим предприятиям положением предусматривалось предоставление льгот по коммунальным платежам и арендной плате.

К сожалению, Федеральные распорядительные документы не позволили установить указанные льготы, тем не менее, предприниматели активно откликнулись на этот призыв, и к настоящему времени аккредитовано 823 социальных предприятия бытового обслуживания, в том числе 91 предприятие химической чистки одежды и стирки белья.

В целях оптимизации требований к обслуживанию социально незащищенных категорий населения под руководством Департамента Институтом региональных экономических исследований разработан стандарт «Услуги бытовые. Социальные нормы и нормативы к услугам. Общие требования» ГОСТ Р 52492-2005. Значение этого стандарта - в четком определении понятий «бытовая услуга», «социально значимая бытовая услуга», «малообеспеченные категории населения», и др., а также разработке нормативов оказания бытовых услуг этим категориям населения.

В 2005-2007 годы в Москве реализована Программа шаговой доступности, что позволило обеспечить развитие предприятий торговли и бытового обслуживания в 608 «проблемных зонах». В настоящее время проблема ставится гораздо шире: обеспечить комплексное обслуживание населения по месту жительства. На заседании Правительства Москвы 21 октября 2008 года рассмотрен вопрос «О совершенствовании комплексного обслуживания населения в сфере потребительского рынка и услуг в городе Москве».

В ходе рассмотрения поставлены очень важные проблемы, в том числе необходимость проектирования помещений под предприятия потребительского рынка и услуг при разработке проектов микрорайонов. На стадии проектирования следует предусматривать подведение всех необходимых коммуникаций и энергетических мощностей.

Наше мнение - предприниматель, получивший помещение, должен заниматься обслуживанием населения, а не «выбиванием» энергопотребностей, решением вопросов вентиляции, перепланировки и т.д.

Кроме того, поставлен вопрос установления отсрочки арендных платежей на время проведения ремонта и обустройства помещения.

Далеко не все предприятия бытового обслуживания могут располагаться на первых этажах и в подвалах жилых домов: например, предприятие химической чистки должно быть расположено не менее, чем в 50 метрах от жилья.

В проекте постановления Правительства Москвы предусмотрено использовать для этого реконструированные и оформленные в городскую собственность здания ЦТП.

Именно в этом случае появляется возможность возродить популярные в прошлом у москвичей услуги по химической чистке и стирке белья самообслуживанием, бани. В Москве при огромном притоке мигрантов, иногородней рабочей силы такие услуги просто необходимы.

Интенсивное развитие бытового обслуживания ставит еще одну проблему - обеспечение квалифицированными кадрами. В прошлом году благодаря совместной работе Департамента потребительского рынка и услуг и Департамента образования в Колледже индустрии гостеприимства и менеджмента №23 впервые организована группа учащихся по специальности «оператор уборочных машин» - 12 человек. В этом году набор уже составил 36 человек.

Однако данная проблема не однозначна. Дело в том, что молодежь просто не идет учиться на эти специальности - не престижно!

Мы должны принять меры для поднятия престижа службы быта. Опыт есть - это проводимые конкурсы профессионального мастерства, широко освещаемые средствами массовой информации.

В целях популяризации профессий сферы услуг, в Москве проводились конкурсы профессионального мастерства:

- в рамках городского конкурса «Московские мастера» - в номинациях «гладильщица белья», «гладильщица мужских сорочек»; «прессовщица-отпарщица», «пятновыводчица»;

- в рамках Международных специализированных выставок «Химчистка и прачечная» - в номинациях «пятновыводчица», «приемщица». В этом году будет проводиться Всероссийский конкурс профессионального мастерства « Лучший гладильщик России-2008».

Отражение результатов конкурсов в средствах массовой информации, в том числе на городских и окружных каналах телевидения, вызвало интерес у москвичей, в том числе у молодежи. Необходимо и дальше проводить работу по организации подготовки кадров в городских колледжах: в том числе для химчисток-прачечных и других предприятий сферы услуг.

Меры, принимаемые Правительством Москвы по содействию развитию бытового обслуживания в Москве, этим не ограничиваются.

Выражаю надежду, что Четвертый Всероссийский съезд работников предприятий химчистки и прачечных даст новые стимулы к развитию этих важнейших направлений в сфере бытовых услуг, в том числе и в Москве. Благодарю за внимание!