

## ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ МОДЕРНИЗАЦИИ РЫНКА ПОХОРОННЫХ УСЛУГ НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ

*Рассматриваются новейшие методические подходы к исследованию процессов рынка похоронно-ритуальных услуг в муниципальных образованиях Российской Федерации. Анализируются направления поиска и внедрения новых услуг и улучшения качества обслуживания населения.*

**Ключевые слова:**

*маркетинговое исследование, ритуальные услуги, рынок ритуально-похоронных услуг.*

Повышение внимания к проблемам социально-экономического развития страны и административно-территориальных образований разного уровня в последние годы требует неукоснительного соблюдения государственными и муниципальными органами власти законодательно закрепленных социальных прав, гарантий и стандартов жизни населения.

Рынок ритуальных услуг по своей сути относится к «абсолютным» рынкам, так как касается практически всех жителей и потому характеризуется значительной стабильностью и консервативностью. Эти особенности рынка делают его менее подверженным кризисам, за исключением того, что потребители начинают ориентироваться на более экономичные предложения.

Современный рынок ритуальных услуг и маркетинговые операции, реализуемые на нем, основаны на достаточно жесткой зависимости покупателей от предлагаемого ассортимента услуг. При этом цена на услуги для ряда потребителей с низким уровнем доходов приводит к отказу от оплаты похорон. В этой связи государство активно вмешивается в процессы ценообразования на соответствующие услуги, а также в ряде случаев оказывает помощь потребителям, беря на себя расходы на похороны. При этом важнейшей функцией государства в данной сфере, не в полной степени реализуемой в России, является проведение целенаправленной деятельности по развитию конкуренции на рынке ритуально-похоронных услуг.

В целом, государство в рассматриваемой сфере принимает на себя (то есть обладает исключительной компетенцией) выполнение следующих основных функций:

1) обеспечение всех гарантий по погребению перед гражданами, определенных законодательством РФ.

2) полный контроль отношений в части создания и эксплуатации мест погребений.

3) четкое определение границ между отраслями, в части определения и разграничения видов экономической деятельности и взаимоотношений на этих границах.

4) установление базовых квалификационных и технологических отраслевых требований.

5) возрождение и развитие ритуальных и обрядовых традиций.

Следует отметить, что сфера ритуально-похоронных услуг входит в состав бытового обслуживания населения, являющегося неотъемлемой частью инфраструктуры городских и сельских поселений, что, соответственно, регулируется муниципальным органом власти [4, с. 3].

Для данной группы услуг, согласно гл. 3 («Вопросы местного значения») Федерального Закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» № 131-ФЗ используются термины «организация», «содержание» и «развитие». Помимо ритуальных услуг это относится также и к таким услугам, за которые муниципальная власть несет всю полноту ответственности (включая финансовую), как: содержание и использование муниципального жилищного фонда, нежилых помещений, муниципальных учреждений системы образования, здравоохранения, обеспечение санитарного благополучия населения, охрана общественного порядка, энерго-, газо-, тепло-, водоснабжение, канализация, дороги и др.

Несмотря на то, что в процессе перехода к рыночным отношениям были заложены общие принципы предоставления данных услуг (связанные с гарантиями безвозмездного предоставления, использования льгот по обслуживанию отдельных категорий населения и пр.), накопились и существенные проблемы, препятствующие развитию данной социально-значимой сферы.

В частности, первая группа проблем относится к правовой регламентации организации похоронного дела как от-

40 | расли хозяйственной деятельности отдельных субъектов Российской Федерации. Действующий Федеральный закон РФ «О погребении и похоронном деле» полностью не решает указанную группу проблем, фактически относит организацию похоронного дела к ведению органов власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

Вторая группа проблем относится к законодательству субъектов Российской Федерации и может быть, в определенной степени, решена принятием законов и подзаконных нормативных правовых актов субъектами Российской Федерации, учитывающих специфические особенности и менталитет населения конкретных регионов, в рамках существующего федерального законодательства.

Третья группа проблем обусловлена недостаточным финансированием отрасли за последние десятилетия, что привело к катастрофическому отставанию в развитии инфраструктуры городских кладбищ от современных требований. В частности, эта проблема связана с недостаточным использованием кремации.

Так в развитых странах Европы удельный вес кремации достигает 80–90% [2, с. 53]. В Санкт-Петербурге он составляет 50%, в Москве около 30% [1, с. 10–11]. По РФ процент кремации составляет менее 7% [2, с. 53]. Такое положение связано с предельно низким количеством самих крематориев. Россия существенно отстает по этому показателю не только от развитых, но и многих развивающихся стран. При этом экономическая эффективность использования крематориев обусловлена тем, что содержание колумбариев для органов власти и для потребителей в среднем обходится в два раза дешевле, чем содержание кладбищ.

Четвертая группа проблем связана с недостаточной защищенностью потребителей перед недобросовестными предпринимателями (так называемыми «черными агентами»), все еще действующими на данном рынке. В этой связи целесообразно использовать европейский опыт ритуального страхования, входящего в состав общего страхования жизни.

Исходя из сложности перечисленных проблем, отметим, что модернизация сферы ритуально-похоронных услуг поможет организовать удовлетворение потребностей населения в таких услугах, обеспечить рост качества данных услуг и прозрачность отношений между всеми участниками данного рынка [5, с. 24–25].

**Первым шагом** в реформировании сферы похоронно-ритуальных услуг на муниципальном уровне должно стать выполнение экспертами-маркетологами (представляющими отобранную оценочную или консалтинговую фирму) по заказу администрации муниципального образования, целенаправленного маркетингового исследования рынка ритуальных услуг на заданной территории [3, с. 18–19].

В этом плане отметим результаты анализа рынка похоронных услуг (в разрезе муниципальных районов и округов России), проведенное управлением контроля социальной сферы и торговли ФАС РФ в 2008 г. и опубликованном в 2010 г. [1, с. 1–31]. Согласно данному исследованию, проведенному в 81 субъекте РФ, сфера ритуальных услуг характеризуется, в частности, следующими особенностями:

- кремирование применяется лишь в девяти субъектах РФ;

- для Москвы, Санкт-Петербурга и других крупных городов России самой острой проблемой выступает дефицитность кладбищ и ограниченная возможность для их роста;

- для относительно крупных городов, не имеющих крематориев, главной проблемой является уровень организации работ и поддержания благоустройства общественных кладбищ, являющихся крупнейшими предприятиями коммунального хозяйства;

- есть регионы, где в силу традиций (например, Республика Чечня, Республика Ингушетия, Республика Дагестан) почти отсутствуют хозяйствующие субъекты по оказанию ритуальных услуг, а погребение умерших обеспечивается тем, что каждый род (фамилия) обладает своими кладбищами и самостоятельно решает все вопросы и т.д. [1, с. 13–14].

Учет результатов подобных исследований целесообразно учитывать в построении конкретных стратегий развития региональных и местных рынков.

В этих целях необходимо представить актуальную информацию о потребительских предпочтениях, об объемах и конъюнктуре предлагаемых услуг, особенностях клиентурных рынков и произошедших изменениях за последние 3–5 лет, а также построить прогноз развития рынка в среднесрочной перспективе, например на 5 лет.

Результаты исследования должны содержать такие данные, как:

- основные показатели рынка (емкость, ассортимент товаров и услуг, спрос на то-

вары и услуги, клиентурные предпочтения и т.п.);

- анализ региональной и местной нормативно-правовой и институциональной базы ритуально-похоронного рынка;

- анализ факторов, влияющих на развитие рынка, анализ потребительских возможностей и предпочтений;

- возможности и предпочтения населения (клиентурного рынка) в выборе той или иной услуги и дать ей качественную оценку;

- оценку и рейтинг ведущих предприятий отрасли на основе их финансово-экономических профилей;

- прогнозы развития рынка, оценка потенциала роста и основных угроз и рисков для развития данного рынка и действующих на нем производителей и потребителей услуг.

Методология подобного исследования должна включать в себя следующее. На начальном этапе происходит анализ материалов, полученных от участников рынка (включая предприятия, предоставляющие услуги, и их потребителей). Далее учитываются аналитические и статистические данные, полученные из таких источников, как данные Федеральной службы государственной статистики (Росстат), Федеральной антимонопольной службы (ФАС), отраслевых ассоциаций и союзов. Немаловажную роль должен сыграть способ проведения и содержание экспертных интервью с директорами и ведущими специалистами компаний, работающих на рынке, а также с потребителями услуг.

**Вторым шагом** является создание на муниципальном уровне системы управления похоронно-ритуальным комплексом. Следует отметить, что система оказания ритуально-похоронных услуг, как в мировой практике, так и в России достаточно алгоритмизирована (от этапа перевозки тела после смерти в морг или пантеон до этапа ухода за местом захоронения и надгробными сооружениями, а также и до возможного перезахоронения) и мо-

жет быть упорядочена за счет организационных преобразований. Укрупнено схема такого алгоритма, действующего в настоящее время в Санкт-Петербурге, представлена на рис. 1.

Отметим, что подобная алгоритмизированность процессов обуславливает использование следующих возможностей:

- во-первых, имеется возможность структуризации данных элементов алгоритма по бизнес-процессам, которые можно, к тому же, оптимизировать посредством использования реинжиниринга, причем применение данного метода подразумевает работу не по преобразованию бизнес-процессов на отдельном предприятии, а реорганизацию всего территориального похоронно-ритуального комплекса. В частности, подобная реорганизация может стимулировать создание Похоронных домов (давно зарекомендовавших себя в мировой практике, подтверждением чего, в частности, является опыт таких стран, как Испания, США, Канада, Китай, Польша и др.), интегрирующих бизнес-процессы и обеспечивающих максимальную комплексность обслуживания потребителей [6, с. 24–28];

- во-вторых, появляется возможность для упорядочения деятельности структур органов государственной власти и местного самоуправления, имеющих компетенцию и нормативно закреплённые функции, в первую очередь, касающиеся процессов обеспечения отдельных (рассмотренных выше) направлений реализации ритуально-похоронных услуг.

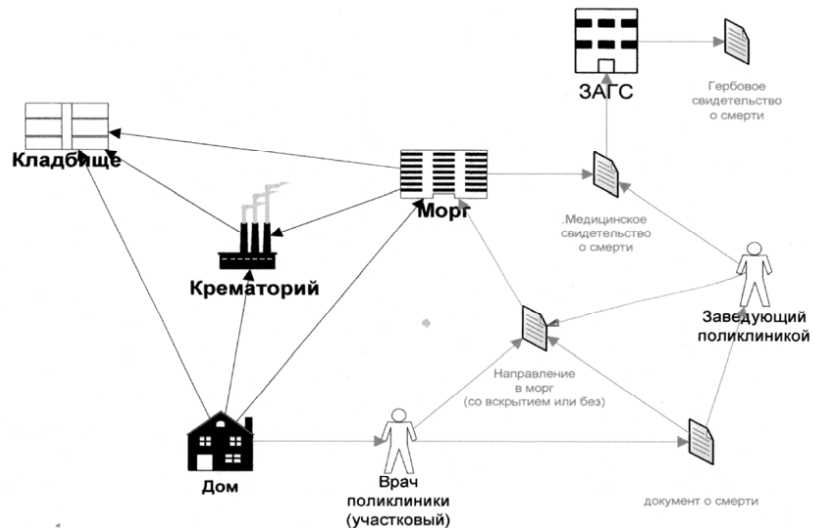


Рис. 1. Схема алгоритма оказания ритуально-похоронных услуг в Санкт-Петербурге.

**Третьим шагом** является инициатива муниципального образования (МО) по формированию системы управления рынком ритуально-похоронных услуг как части местного потребительского рынка (рынка товаров и услуг) с учетом правовых возможностей и ограничений.

Для решения этой задачи на системной основе необходимо сформировать профессиональное и экспертное сообщество специалистов сферы похоронно-ритуальных услуг (например, в рамках создания соответствующей саморегулируемой организации (СРО), на которую могут быть возложены следующие задачи по модернизации рынка ритуально-похоронных услуг на муниципальном уровне:

1) определить правовые возможности и ограничения администрации муниципального образования по формированию системы управления рынком ритуально-похоронных услуг в МО;

2) разработать и согласовать с руководством администрации исходную модель системы управления, которая состоит из:

- определения общей модели покупательского поведения жителей МО (в отношении продукции рынка ритуально-похоронных услуг);

- анализа рыночных возможностей МО с учетом межмуниципальных взаимосвязей в рассматриваемой сфере (имеющихся и возможных), что актуально с учетом разной обеспеченности МО кладбищами и землей для их развития;

- определения основных сегментов данного рынка, наиболее характерных для данного муниципального образования, возможностей управления этими сегментами, предпочтительного для условий конкретного МО ассортимента услуг;

- определения возможностей формирования товарной и ценовой политики в отрасли и особенностей ее проведения;

- воздействия администрации на организацию функционирования данного рынка в МО и вне его (в том числе возможностей использования муниципального заказа);

- разработки муниципальной политики в контроле и регулировании действующих на данном рынке предприятий;

- организации текущего (оперативного) управления рынком (как внешнего, так и внутреннего) как по вертикали (с органами государственной власти субъекта РФ), так и по горизонтали (с другими МО и внешними объектами);

3) разработать систему нормативно-правового обеспечения задач организации и развития рынка ритуально-похоронных услуг МО;

4) разработать концепцию формирования системы управления рынком ритуально-похоронных услуг МО;

5) определить состав функций системы управления, исполнителей, распределения компетенции на основании п.п. 1-4;

6) разработать варианты структуры управления (регулирования отношений) данным рынком;

7) сформировать общую структуру организационного проекта создания системы управления рынком ритуально-похоронных услуг МО, обосновать ее в профессиональном сообществе и утвердить в рамках саморегулируемой организации.

Таким образом, рассмотренные меры по модернизации и совершенствованию ритуально-похоронной отрасли имеют перспективы для реализации в муниципальных образованиях в направлении создания благоприятных условий для развития ритуального обслуживания населения как специфического сегмента сферы услуг городских и сельских поселений.

### Список литературы:

- [1] Аналитический отчет по анализу рынка похоронных услуг (в разрезе муниципальных районов и городских округов). – М.: б.и., ФАС РФ, 2010. – 31 с.
- [2] Концепция нормативно-правового регулирования похоронной отрасли Российской Федерации и совершенствования ее законодательства (основные положения). – М.: МГУС, 2007. – 59 с.
- [3] Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии. – 4-е изд. / Пер. с англ. – М.; СПб.; Киев: Издательский дом «Вильямс», 2005. – 1008 с.
- [4] Слияков Ю.В. Развитие сферы ритуальных услуг на территории муниципальных образований. – М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2006. – 155 с.
- [5] Сулоев А.В. Задачи и принципы стратегического управления комплексом городского хозяйства мегаполиса // Теоретические и прикладные проблемы сервиса – журнал МГУС. – 2006, № 4 (21). – С. 29–31.
- [6] Хаммер М., Чампи Дж. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2011. – 288 с.