

---

## **К ПРОБЛЕМЕ ФОРМИРОВАНИЯ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ГОРОДСКИХ ОКРУГОВ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ РАЙОНОВ**

---

**С.Э. МАРТЫНОВА**

ООО «Статус», Томск, Россия

status.sm@mail.ru

Рассматриваются проблемы измерения степени удовлетворенности граждан муниципальными услугами, различные подходы к формированию методики исследования. Обсуждаются варианты определения генеральной совокупности, выбора метода сбора данных и формулировок вопросов. Рассматриваются вопросы интерпретации данных, а также варианты определения динамики общественных оценок.

Инновационные процессы в государственном и муниципальном управлении современной России предусматривают введение стандартов государственных и муниципальных услуг. Неотъемлемым элементом внедрения этих стандартов является создание системы мониторинга качества и доступности указанных услуг. Исходными данными для мониторинга должны выступать материалы статистического учета, а также социологических обследований потребителей государственных и муниципальных услуг. Результаты мониторинга интерпретируются в целом как индикатор эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти и местного самоуправления [1].

На уровне муниципального управления мониторинг осуществляется по ряду показателей, определенных в Указе Президента РФ от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и в распоряжении Правительства РФ от 11 сентября 2008 г. № 1313-р. Пока-

зателей, основанных на результатах социологического опроса населения городского округа (муниципального района), насчитывается 7:

- удовлетворенность населения медицинской помощью;
- удовлетворенность населения качеством общего образования;
- удовлетворенность населения качеством дошкольного образования;
- удовлетворенность населения качеством дополнительного образования детей;
- удовлетворенность населения качеством предоставляемых услуг в сфере культуры (качеством культурного обслуживания);
- удовлетворенность населения деятельностью органов местного самоуправления городского округа (муниципального района);
- удовлетворенность населения информационной открытостью органов местного самоуправления городского округа (муниципального района).

При этом на местах могут быть введены дополнительные показатели. Например, в Карелии устанавливается перечень дополнительных социологических показателей эффективности органов МСУ по вопросам организации сбора, вывоза, утилизации и переработки бытовых и промышленных отходов, благоустройства и озеленения территории, освещения улиц [2].

Планировалось, что единообразная «методика исследования оценки гражданами качества и доступности предоставляемых государственных услуг» должна была быть утверждена в 2006 г. [1], однако этого не случилось. В Инструкции по подготовке доклада главы местной администрации городского округа (муниципального района) субъекта РФ о достигнутых значениях показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов за отчетный год и их планируемых значениях на 3-летний период комментарии к социологическим показателям весьма лаконичны. Вся методика, которой нужно руководствоваться при подготовке доклада за 2008 г., описана в нескольких фразах: «Единица измерения – процент от числа опрошенных. Источник информации – субъект РФ. Разъяснения по показателю: информация по показателю основывается на социологическом опросе населения городского округа (муниципального района) на тему изучения удовлетворенности населения качеством медицинской помощи (общего образования и проч.)» [3].

Поэтому для корректного выявления значения социологических показателей в процессе подготовки программы исследования приходится ставить многие вопросы, например: «Кого опрашивать и чье мнение учитывать?», «Какие методы опроса использовать?», «Как формулировать вопросы?», «Что (или кого) понимать под органами местного самоуправления?» и др.

Итак, *вопрос первый*: что понимать под генеральной совокупностью (чье мнение учитывать)? В Инструкции по подготовке доклада главы местной администрации единицей измерения степени удовлетворенности населения устанавливается процент от числа опрошенных, при этом подчеркнем, что речь идет об опросе населения [3], а не, допустим, потребителей услуг. В Концепции административной реформы говорится о проведении социологических обследований именно потребителей услуг [1]. В Законе «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» по теме опросов упомянуто, что в них «имеют право участвовать жители муниципального образования, обладающие избирательным правом» [4].

Так кто же эта генеральная совокупность: все население, совершеннолетние граждане или граждане, пользующиеся муниципальной услугой, – не ясно. Соответственно возникает вопрос о том, что более важно для оценки представлений населения о местной власти: сложившиеся массовые стереотипы о состоянии здравоохранения, образования, культуры и пр. в муниципальном образовании или адекватное впечатление гражданина о полученной услуге.

С точки зрения перспективы избрания главы местной администрации (а результаты выборов – тоже своеобразная оценка удовлетворенности граждан властью) вероятнее первый вариант. Значит, опрашивать нужно всех совершеннолетних по репрезентативной выборке. Учитывая требования международных стандартов качества, которые в настоящее время становятся нормой управления, предпочтителен второй вариант: опрашивать нужно гражданина, воспользовавшегося муниципальной услугой. Тогда возникают такие, например, вопросы: качество дошкольного образования будет оценивать дошкольник, который является потребителем услуги, или его родители (и тогда – один или оба родителя, мнения которых могут расходиться)?

Обратимся к практике в области выявления необходимых социологических показателей, хотя она еще недостаточна. Так, данные о проведенных исследованиях размещает на своем сайте ВЦИОМ. В частности, в публикации от 04.09.2008 описано исследование в Тюменской области, позволившее оценить «эффективность работы органов власти с точки зрения населения». Под органами власти в данном случае понимались паспортно-визовая служба, коммунальные службы, налоговые органы и т.д. Опрашивались граждане на выходе из указанных служб. Таким образом, «центр получил информацию не об общих взглядах людей и настроениях, а о удовлетворенности или неудовлетворенности конкретной услугой». Кроме того, опрашивались респонденты на дому, правда, не ясно, были ли это потребители услуг или представители населения в целом [5].

Есть случаи, когда в выборку включаются лица моложе 18 лет (15–17 лет). Это можно считать спорным, так как такие представители населения еще сами не участвуют в формировании органов власти. Поэтому представляется правомерным предложение авторов коллективной монографии «Формирование стратегии развития муниципальных образований» в отношении оценки удовлетворенности качеством общего образования. С целью выявления такой оценки предлагается опрашивать родителей [6. С. 156], хотя школьники старших классов в состоянии сформулировать оценку сами. В Карелии в ежегодных опросах будут принимать участие граждане, обладающие активным избирательным правом [2]. Но в этом случае требуется конкретизация, пользовался ли избиратель услугой, которую он оценивает (или, по крайней мере, пользовались ли услугой члены его семьи).

ООО «Консалтинговый центр «Статус» (Томск) провел ряд исследований, в задачи которых входило выявление степени удовлетворенности населения государственными или муниципальными услугами. Так, в начале января 2008 г. были опрошены лица, получающие субсидии на оплату жилья и коммунальных услуг. Опрашивались респонденты, находящиеся в помещении соответствующих служб, и респонденты на дому при условии, что опрошенные являлись потребителями данной услуги.

В апреле 2009 г. тем же консалтинговым центром было проведено исследование мнения жителей одного из муниципальных районов Томской области, а именно Тегульдетского района. В задачи исследования входило выявление степени удовлетворенности жителей теми муниципальными услугами, необходимость социологической оценки которых определена в нормативных документах. В результате была выявлена оценка качества медицинской помощи, общего образования, дошкольного образования, дополнительного образования детей, услуг в сфере культуры. Учитывая, что задачи исследования не исчерпывались выявлением указанных показателей, а подразумевали определение различных тенденций в общественном мнении в целом, опрошены были совершеннолетние жители муниципального района по квотной выборке, пропорциональной половозрастной структуре населения района. Однако полученные данные были представлены как в процентах к общему числу опрошенных, так и в процентах к числу опрошенных, в семье которых пользуются указанной услугой (либо пользуется услугой сам респондент).

Как показало сравнение, значения показателей, исчисленные в процентах к общему числу опрошенных и в процентах к числу потребителей услуги, существенно различаются. Показатель удовлетворенности качеством муниципальных услуг получил значения, отраженные в таблице.

**Удовлетворенность населения Тегульдетского района Томской области  
качеством муниципальных услуг (объем выборки – 736 чел.)**

Наименование показателя	Данные в % от всех опрошенных	Данные в % от тех опрошенных, которые пользуются услугой сами или пользуются услугой члены их семей
Качество медицинской помощи	42,9	44,4
Качество общего образования	55,3	78,1% от тех респондентов, члены семей которых посещают школу
Качество дошкольного образования	13,9	24,8% от тех респондентов, члены семей которых посещают детские сады
Качество дополнительного образования	39,5	73,3
Качество культурного обслуживания	58,1	78,1

Различия в значениях одних и тех же показателей, исчисленных поразному, составили от 1,5 до 33,8%. Обращает на себя внимание неоднородность представлений о качестве муниципальных услуг во мнении населения в целом и во мнении пользователей услуги. Так, представления о качестве медицинской помощи почти одинаковы среди данных двух групп. Этого не скажешь в отношении оценки других муниципальных услуг. Общественность в целом значительно более критично, чем пользователи услуг, воспринимает деятельность учреждений общего и дополнительного образования, культуры (разрыв в оценках, исчисленных ко всем опрошенным и к числу потребителей услуги, составляет 20–33,8 %). Более приближенные друг к другу, хотя и самые низкие оценки, получило качество дошкольного образования (разница составляет 10,9 %). По всей вероятности, наше образование и культура на деле значительно лучше, чем о них думают (и говорят, и пишут, и показывают). Но тогда встает проблема эффективных массовых коммуникаций учреждений образования и культуры с населением, проблема формирования имиджа бюджетных учреждений. В то же время представления о качестве дошкольного образования более адекватны тому, чем это образование является на деле (возможно, в меньшей степени оказывают влияние СМИ, так как пресса в меньшей степени обращает внимание на деятельность таких учреждений. Хотя для такого вывода требуется как минимум контент-анализ сообщений прессы о бюджетных учреждениях различных сфер).

Представляется, что, оценивая общую ситуацию в муниципальном образовании, свою удовлетворенность жизнью в муниципальном образовании, население ориентируется на массовые стереотипы, поэтому устра-

нять из анализа данные, исчисленные в процентах ко всем опрошенным, политически не дальновидно. То есть и представление данных в процентах ко всем опрошенным, и представление данных в процентах к числу потребителей услуг целесообразно и используется для решения разных задач – по крайней мере, муниципального и политического управления.

Проблема определения генеральной совокупности снимается в том случае, когда муниципальными услугами пользуются все жители муниципального образования. Речь идет о таких показателях, определенных в нормативных документах, как удовлетворенность населения деятельностью органов местного самоуправления городского округа (муниципального района), удовлетворенность населения информационной открытостью органов местного самоуправления городского округа (муниципального района). Имеются прецеденты оценки и других муниципальных услуг, носящих тотальный характер. Например, Институт экономики города исследовал мнение жителей городов России о качестве коммунальных услуг (холодное и горячее водоснабжение, теплоснабжение, благоустройство дворовых территорий). Естественно, такие данные исчисляются в процентах ко всем опрошенным, а опрошенными выступают представители населения как такового [7].

*Вопрос второй, который возникает перед исследователем: какие методы опроса использовать?* В этом случае наиболее целесообразным представляется формализованное или полуформализованное (при необходимости выявления мотивов) интервью «лицом к лицу». В описываемой практике использовалась именно эта методическая основа. Однако нельзя исключать возможность и анкетирования, предположим, в офисах соответствующих служб, особенно если сотрудники данных организаций готовы содействовать исследователям в сборе информации. И такие примеры полевой работы тоже встречаются. Правда, тогда возникает опасность демонстрации респондентом в присутствии сотрудника, который оказал услугу, ожидаемого или социально одобряемого поведения. Специалисты администраций муниципальных районов Томской области, которые участвовали в этом процессе, сами предполагают недостоверность полученных данных. Поэтому при использовании метода анкетирования целесообразно создать такие условия, при которых респондент будет уверен, что его анкету не смогут идентифицировать.

*Вопрос третий: как формулировать вопросы?* В этом смысле заслуживает внимания выбор формулировки из синонимичных высказываний и определение целесообразности конкретизации вопросов с учетом того, что исследование в муниципальном районе проводится по поселениям. Итак, коснемся вариантов синонимичных формулировок. На практике используются следующие варианты формулировок вопросов, соответ-

ствующих задачам оценки удовлетворенности граждан деятельностью органов МСУ. Например:

– Как Вы можете оценить работу главы района/районной администрации?

– Насколько Вы доверяете местным органам власти?

– Насколько, по Вашему мнению, местные органы власти эффективно справляются со своими обязанностями?

– Насколько Вы одобряете деятельность местных органов власти?

В материалах исследовательских организаций, описывающих и интерпретирующих результаты опросов, глаголы (и их однокоренные образования) «оценить», «доверять», «одобрять» и др. полностью взаимозаменяемы. Например: «Общая *оценка* населением работы органов МСУ в значительной степени определяется уровнем *удовлетворенности* граждан качеством предоставления муниципальных услуг... взаимосвязь между интегральными оценками качества предоставления муниципальных услуг и общим *отношением* к органам МСУ – уровнем *одобрения* деятельности этих органов... Выше средней линии расположены города, население которых *доверяет* своим органам управления» [7. С. 6]. Представляется, что высказывания «население доверяет» и «население одобряет» не являются абсолютными синонимами. Доверие можно интерпретировать как более устойчивое отношение, продленное во времени, а одобрение – как высказывание позитивной оценки актуальных действий. Например, возможны высказывания «я ему в принципе доверяю, но эти действия не одобряю» и наоборот. Не случайны следующие формулировки при проведении опросов: «Вы *в целом* одобряете или не одобряете деятельность Президента / Председателя Правительства?» (ВЦИОМ) [8].

Кроме того, судя по результатам исследований, с точки зрения социологической разные формулировки дают разные результаты. Воспользуемся, например, данными опросов за 11–12.04.2009, проведенных ВЦИОМ и ФОМ. Так, в целом одобряют деятельность Председателя Правительства 69% опрошенных, и только 50% называют В. Путина политиком, которому они больше всего доверяют [8]. Или: доверяют Президенту РФ Д. Медведеву 50 % опрошенных (при этом отчасти доверяют, отчасти нет – 29%), а считают, что Д. Медведев хорошо справляется с проблемами, стоящими сегодня перед страной, – 57 % [9].

Предлагаем формулировки, лексически более адекватные формулировкам показателей, определенным в нормативных документах. Так, предлагаются следующие вопросы: «Удовлетворяет ли Вас качество медицинской помощи?», «Удовлетворяет ли Вас качество дошкольного образования?», «Удовлетворяет ли Вас работа администрации Вашего района?» и др. При этом альтернативы ответов однозначны («да, нет,

затрудняюсь ответить») и не ранжируются, чтобы по крайней мере не провоцировать увеличение погрешности (что особенно актуально для выборов в поселениях). В случае если оценивается удовлетворенность муниципальной услугой, вводится еще одна альтернатива: «в моей семье никто не пользуется данной услугой / не посещает детский сад и т.п.».

Если опрос проводится в муниципальном районе, проблема выбора формулировок осложняется тем, что качество муниципальных услуг зачастую неоднородно в райцентре и в поселениях. Тогда вопросы «Удовлетворяет ли Вас качество медицинской помощи?» и др. могут вызвать встречные вопросы: «Качество медицинской помощи каких учреждений я должен оценить: райбольницы или фельдшерско-акушерского пункта своего села?»

Можно взять в пример интерпретацию данных, представленную в Докладе об эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ за 2007 г. [10]. В указанном докладе данные приводятся как в разрезе РФ в целом, так и в разрезе всех субъектов Федерации. Значит, в субъектах Федерации респондентов спрашивают о качестве медицинской помощи именно на территории субъекта. Аналогично, следовательно, в ежегодном докладе главы субъекта Федерации должны быть представлены средние значения по субъекту в целом и значения по городским округам и муниципальным районам, а в докладе главы муниципального района – соответственно средние значения по району в целом и значения по поселениям. Такая задача для анализа данных по поселениям влечет за собой увеличение выборки и расходов на исследование. Но так или иначе опрашивать нужно не только жителей райцентра, но и жителей других поселений района.

Предлагается придерживаться указанной выше административно-территориальной иерархии и формулировать вопросы следующим образом: «Удовлетворяет ли Вас качество медицинской помощи, которую оказывают лечебные учреждения района?» (для опроса жителей райцентра, учитывая, что все учреждения районного уровня находятся здесь), «Удовлетворяет ли Вас качество медицинской помощи, которую оказывают лечебные учреждения Вашего поселения?» (для опроса жителей других поселений). Соответственно: «Удовлетворяет ли Вас качество культурного обслуживания, которое предоставляют учреждения культуры Вашего района?» и «Удовлетворяет ли Вас качество культурного обслуживания, которое предоставляют учреждения культуры Вашего поселения?» и др.

*Вопрос четвертый: что или кого понимать под органами местного самоуправления?* Один из обязательных социологических показателей – удовлетворенность населения деятельностью органов местного самоуправления городского округа (муниципального района). Не сказано, о

каких органах идет речь: представительных и/или исполнительных. Так как в Концепции административной реформы подчеркивается, что «прежде всего это касается механизмов реализации полномочий органов исполнительной власти, необходимых для работы в новых условиях» [1], можно предположить оценку удовлетворенности деятельностью именно этой ветви власти. Но проблема идентификации объекта исследования в данном случае более глубока. Для населения олицетворением районной или городской исполнительной власти выступает глава / мэр. Вероятно, что, оценивая свою удовлетворенность местной властью, избиратели будут проецировать на администрацию свои оценки главы. Представим, что на очередных выборах избирается новый глава муниципального образования. Тогда в отношении и его самого, и администрации будут зафиксированы более низкие значения показателя, хотя бы в силу того, что большинство или существенная часть избирателей затруднятся оценить работу под началом нового руководителя в первые год–два. Такие же проекции оценок могут быть и в отношении качества услуг. Восприятие гражданином специалиста, эти услуги оказавшего, будет в сознании потребителя корректировать оценку рационального компонента качества услуги. Как отмечает П.М. Козырева, «в основе отношения к любым институтам лежит отношение к людям, которые их представляют, персонифицируют, с которыми в первую очередь ассоциируется их деятельность. В данном случае речь идет о чиновниках, представляющих институты власти» [11. С. 50]. Не случайно в Концепции административной реформы проскальзывает подмена понятий «удовлетворенность качеством и доступностью услуг» и «оценка гражданами деятельности государственных служащих по оказанию государственных услуг» (курсив мой. – С.М.) [1].

Затрагивая, таким образом, вопрос значимости эмоционального и бессознательного компонентов в оценке муниципальных услуг и местной власти в целом, обратимся к предназначению инноваций в государственном и муниципальном управлении. В конечном итоге нововведения призваны обеспечить повышение эффективности деятельности органов власти и, соответственно, повышение доверия граждан к этим органам. Учитывая, что доверие – социально-психологическое явление, устанавливать прямые причинно-следственные связи между рациональной характеристикой качества услуги и доверием к власти представляется необоснованным. Добиваясь рационализации оценок качества услуги (по таким параметрам, например, как скорость оказания, отсутствие очередей, отсутствие повторных обращений, доступность информации и др.) и даже фиксируя рост удовлетворенности, мы можем столкнуться с тем, что на выборах глава или мэр тем не менее потерпят поражение. А этот факт тоже представляется показателем удовлетворенности граждан деятельностью местной власти.

Учитывая социально-психологическую природу доверия и удовлетворенности, вряд ли можно ожидать неуклонного роста таких показателей, несмотря на то, что он запланирован в Концепции административной реформы: «Предполагается в результате проведения административной реформы повысить степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных услуг к 2008 году до 50 процентов и к 2010 году – не менее чем до 70 процентов» [1]. Такие целевые значения органично смотрятся, например, в планах прокладки километров дорог и т.п. Ссылки на то, что «в качестве целевых ориентиров по данным показателям предполагается использовать значения, близкие к уровню государств Восточной Европы» [1], также не представляются убедительными, поскольку менталитет народов и их культурно-исторические установки по отношению к власти различны. Так, политическая культура России отличается извечным стремлением граждан противостоять органам власти, нигилистическим, бунтарским отношением к ней [12. С. 25]. Если взять во внимание результаты исследований ВЦИОМ, демонстрирующие степень одобрения исполнительного органа государственной власти РФ – Правительства РФ, то можно констатировать, что число лиц, одобряющих деятельность Правительства, с 2006 г. по май 2009 г. изменилось лишь на 12%. Причем в этот период времени наблюдалось как увеличение, так и уменьшение значений [8].

Указанные иррациональные факторы, безусловно, ставят проблемы сбора и интерпретации данных, решение которых является чрезвычайно сложным. Предлагается, по крайней мере, в формулировках вопросов не провоцировать актуализацию эмоциональных и бессознательных установок респондента. В этом смысле не целесообразен вопрос к респонденту о его оценке именно деятельности государственных и муниципальных служащих по оказанию услуг.

Помимо отмеченных выше в статье проблем измерения удовлетворенности, можно ставить и проблему оценки динамики общественного мнения по результатам ежегодных социологических исследований. В этом случае встает *еще один вопрос: динамика определяется на основании сравнения со значением предыдущего года (и тогда ее определяет исследователь) или сам респондент оценивает изменения, произошедшие за год?* Нормативные документы говорят о том, что «значения показателей анализируются в динамике за определенный период. Оценка показателя производится путем сравнения его значения со значением предыдущего периода» [13]. Именно так представлена интерпретация данных в Докладе об эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ. При таком подходе в формулировках вопросов важно акцентировать внимание респондента на том, что он должен оценить качество услуги, которой воспользовался именно в этом году.

Учитывая, что качество муниципальных услуг оценивает население, не менее логично было бы опираться на мнение населения об изменении качества работы муниципальных служб за истекший год. Такие примеры оценки динамики тоже присутствуют в практике, например: «Анализ оценок населением работы органов местного самоуправления показал следующее. Половина и более (от 50 до 66%) респондентов в разных городах считают, что в работе органов местного самоуправления в их городах по сравнению с прошлым годом ничего не изменилось» [14. С. 82].

Учитывая развитие процессов технологизации управления, внедрения регламентов все большего количества услуг, логично предположить, что работа по новым регламентам также должна сопровождаться мониторингом удовлетворенности потребителей этих услуг. Не все услуги носят массовый характер, что облегчило бы сбор данных одновременно в отношении нескольких услуг. Различие потребителей услуг приведет к дифференциации методов, разделению выборок и повышению затрат, которые не беспредельны. В таком большом массиве данных по разным формализованным процедурам предоставления услуг есть и опасность упустить главное – эффект эмерджентности в восприятии власти. Кроме того, представляется справедливым предложение учитывать «помимо показателей текущего функционирования муниципалитета показатели, отражающие попытки его руководства обеспечить долгосрочное планирование и стратегическое развитие города и поселка. В первую очередь – наличие в муниципалитете стратегий социально-экономического развития и качество их реализации» [15]. В этом смысле важно, знает ли население о направлениях развития своего муниципального образования и как оценивает работу местной власти по реализации программы развития.

Поднятые проблемы выявления социологических показателей требуют оперативного разрешения, «разработки единого для всех муниципальных образований опросника» [15], а точнее – методики сбора и интерпретации данных. Тем более, что развитие технологий управления по результатам уже ставит задачи распространения системы социологического мониторинга на уровень поселений. «Рассуждая о подходах к оценке эффективности работы органов МСУ, нельзя забывать, что сегодня речь идет только о муниципальных районах и городских округах. На наш взгляд, в ближайшее время должны быть определены сроки, когда система оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления будет распространена на муниципальные образования первого уровня – городские и сельские поселения. Именно они составляют основную массу муниципальных образований... И без их включения в реализацию стратегии развития страны, без повышения эффективности их работы о модернизации муниципальной власти говорить бессмысленно» [10].

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Концепция* административной реформы в Российской Федерации в 2006–2008 годах. Одобрена распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. № 1789-р (изменения от 9 февраля, 28 марта 2008 г., 10 марта 2009 г.) // Гарант.

2. *Население* даст оценку местному самоуправлению [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://Ladoga-park.ru>, свободный.

3. *Инструкция* по подготовке доклада главы местной администрации городского округа (муниципального района) субъекта Российской Федерации о достигнутых значениях показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов за отчетный год и их планируемых значениях на 3-летний период [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.minregion.ru/WorkItems/ListNews.aspx?PageID=436>, свободный

4. Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ.

5. *Эффекта* от административной реформы пока нет [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://wciom.ru/arkhiv/tematicheskii-arkhiv/item/single/10628.html?no\\_cache=1&cHash=702f2f5282](http://wciom.ru/arkhiv/tematicheskii-arkhiv/item/single/10628.html?no_cache=1&cHash=702f2f5282), свободный

6. *Формирование* стратегии развития муниципальных образований / Д.А. Гайнанов, И.В. Дегтярева и др. Уфа: Гилем, 2007. 163 с.

7. *Граждане* оценивают местное самоуправление: итоги опроса общественного мнения 2003–2005. М.: Институт экономики города, 2005. 8 с.

8. *Государственные институты* [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://wciom.ru/novosti/reitingi/reiting-gosudarstvennykh-institutov.html>, свободный.

9. *Рейтинги* [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://bd.fom.ru/report/map/d091501>, свободный.

10. *Доклад* об эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по итогам 2007 г. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.minregion.ru/WorkItems/ListNews.aspx?PageID=435>, свободный

11. *Козырева П.М.* Межличностное доверие в контексте формирования социального капитала // Социологические исследования. 2009. №1. С. 43–54.

12. *Связь с общественностью – «паблик рилейшнз» – государственной власти и управления* / Под общ. ред. проф. В.С. Комаровского. 2-е изд. Алматы: Гылым, 1997. 176 с.

13. *Методика* оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Утверждена Комиссией при Президенте Российской Федерации по вопросам совершенствования государственного управления и правосудия. Протокол № 1 от 18 июля 2007 г.

14. *Лежебоков А.А.* Мнение граждан о деятельности органов местного самоуправления в социально-экономической сфере // Вестник Северо-Кавказского государственного технического университета. 2006. № 5 (9). С. 79–82.

15. *Разворотнева С.В., Рябинин А.В.* Оценка эффективности деятельности органов местного самоуправления: перспективы и пути развития [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.vsmsinfo.ru/article.html?204>, свободный.