The image shows four hands assembling a red puzzle. The puzzle pieces form the word 'УЧАСТИЕ' (Participation) in white Cyrillic letters. The background is a light blue and white abstract pattern of curved lines. The text 'УЧАСТИЕ ГРАЖДАН В СТРАТЕГИЧЕСКОМ ПЛАНИРОВАНИИ НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ' is overlaid on the right side of the puzzle.

**УЧАСТИЕ ГРАЖДАН
В СТРАТЕГИЧЕСКОМ
ПЛАНИРОВАНИИ НА
МУНИЦИПАЛЬНОМ
УРОВНЕ**

Дальневосточный научный центр местного самоуправления

**УЧАСТИЕ ГРАЖДАН
В СТРАТЕГИЧЕСКОМ ПЛАНИРОВАНИИ
НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ**

Хабаровск - 2017

Участие граждан в стратегическом планировании на муниципальном уровне/ Поличка М.А., Поличка Н.П., Федорова Е.А. Под общей редакцией Поличка Н.П./ Хабаровск, Дальневосточный научный центр местного самоуправления, 2017 г., 68 с.

Федеральный закон «О стратегическом планировании в Российской Федерации» в статье 11 установил, что к разработке документов стратегического планирования могут привлекаться объединения профсоюзов и работодателей, общественные, научные и иные организации. Но для того чтобы данная возможность стала реальной практикой граждане и их объединения должны знать о ней, а также обладать технологиями совместной деятельности власти и гражданского общества по разработке документов стратегического планирования. К сожалению, пока таких знаний и умений у большинства населения нет, поскольку «с молоком матери» они не передаются, а системы гражданского образования в стране, в регионах и муниципалитетах пока не построено.

Кроме того, необходимо чтобы и власть хотела и могла взаимодействовать с гражданами при решении задач стратегического планирования. К сожалению, следует признать, что пока такого желания, а также знаний и умений, не наблюдается у большинства государственных и муниципальных чиновников.

Данное издание ставит своей целью хотя бы частично решить эти проблемы. Представляется, что пособие поможет формированию положительной мотивации граждан и органов власти на активное взаимодействие в стратегическом планировании на муниципальном уровне. Это, в свою очередь, будет способствовать сокращению дистанции между властью и гражданским обществом, а также повышению ответственности граждан за качество муниципального управления в своём муниципальном образовании.

© Поличка М.А., Поличка Н.П., Федорова Е.А.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
Глава 1. СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ В ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ: ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ	10
1.1. Правовые основы стратегического планирования: федеральный уровень.....	10
1.2. Правовые основы стратегического планирования в городском округе «Город Хабаровск».....	15
Глава 2. СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ РАЗВИТИЯ РЫНКОВ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.....	18
2.1. Рынки муниципальных услуг как объект стратегического планирования.....	18
2.2. Инструменты для анализа состояния рынка муниципальных услуг.....	22
2.2.1. <i>Изучение спроса (потребности) на муниципальную услугу и уровня его удовлетворённости.....</i>	25
Опросы населения.....	25
Исполнение на территории муниципалитета социальных и градостроительных нормативов.....	28
2.2.2. <i>Формирование обобщённых обзоров правовых основ муниципальных рынков услуг.....</i>	30
2.2.3. <i>Программно-целевой подход как главный инструмент разработки мероприятий (программ, дорожных карт) для стратегического планирования развития муниципальных рынков.....</i>	33
Глава 3. УЧАСТИЯ ГРАЖДАН В СТРАТЕГИЧЕСКОМ ПЛАНИРОВАНИИ: ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ И ПУТИ ЕЁ РЕШЕНИЯ.....	37
3.1. Молодёжь как целевая группа для стратегического планирования.....	37
3.2. Привлечения молодёжи к анализу состояния муниципальных рынков услуг.....	41

3.3. Необходимые условия вовлечения граждан в стратегическое планирование.....	45
--	----

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. АНКЕТА для изучения потребностей населения в муниципальных услугах.....	49
Приложение 2. А Н К Е Т А «Состояние рынка бытовых услуг в городе Хабаровске»	55
Приложение 3. Письмо – приглашение в проект «Участие граждан и их объединений в стратегическое планирование на уровне городского округа» школам Хабаровска.....	60
Приложение 4 . Результаты социологического опроса хабаровчан...	65

ВВЕДЕНИЕ

Конституция Российской Федерации¹ в статье 32, установила

1. Граждане Российской Федерации имеют право участвовать в управлении делами государства как непосредственно, так и через своих представителей.

Для обеспечения данного права многие федеральные законы, принятые в последующие годы, в том числе

-Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 N 223-ФЗ,

-Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»,

-Федеральный закон от 10.01.2002 N 7-ФЗ «Об охране окружающей среды»,

-Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ «О рекламе»,

-Федеральный закон от 10.06.2008 N 76-ФЗ «Об общественном контроле за обеспечением прав человека в местах принудительного содержания и о содействии лицам, находящимся в местах принудительного содержания»,

-Федеральный закон от 1.07.2009 N 172-ФЗ «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов»,

-Федеральный закон от 27.07. 2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

-Федеральный закон от 28.07.2014 N 172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации»,

- Федеральный закон от 21.07.2014 N 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации»

-и другие

¹ Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года.

содержат нормы об участии граждан в государственном и муниципальном управлении и обязанности органов власти создавать для этого благоприятные условия.

О необходимости участия граждан в управлении делами государства и в осуществлении местного самоуправления говорит и Указ Президента Российской Федерации от **16 января 2017 года** N 13 «Об утверждении основ государственной политики регионального развития Российской Федерации на период до 2025 года», в котором для реализации целей государственной политики регионального развития предлагается максимально привлекать население к решению региональных и местных задач.

Федеральный закон от 6.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" в главе 5 «Формы непосредственного осуществления населением местного самоуправления и участия населения в осуществлении местного самоуправления» определил обширный перечень форм участия граждан в решении вопросов местного значения, который постоянно пополняется. В частности, Федеральный закон от 28.07.2014 N 172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации» в статье 11 установил *«7. К разработке документов стратегического планирования могут привлекаться объединения профсоюзов и работодателей, общественные, научные и иные организации ...»*.

Зачем всё это органам власти? Ответ на данный вопрос вытекает из анализа современной мировой практики государственного и муниципального управления, которая базируется на следующем теоретическом утверждении: *«Мир развивается по пути движения к разнообразию и скорость этого движения постоянно возрастает. А любое движение к разнообразию объективно ведёт к усложнению процессов управления»*. В результате органы власти любой страны опираясь только на собственные силы и ресурсы не могут сегодня эффективно осуществлять ни традиционные текущие полномочия, ни решать постоянно возникающие новые задачи.

В Концепции административной реформы в Российской Федерации на 2006–2010 годы² ключевыми проблемами функционирования системы

² Принята Распоряжением Правительства РФ от 25 октября 2005 года №1789.

исполнительной власти в России были признаны «информационная закрытость органов исполнительной власти и органов местного самоуправления», а также «отсутствие обратной связи с гражданами и организациями». Для их решения в Концепции была поставлена задача «повышение эффективности взаимодействия органов исполнительной власти и гражданского общества», решение которой предполагало создание механизмов

-раскрытия информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

-проведения публичных обсуждений подготавливаемых решений;

-проведения общественной экспертизы социально значимых решений органов исполнительной власти;

-включения представителей гражданского общества в коллегии надзорных органов, рабочие группы, другие структуры по подготовке нормативных правовых актов и иных затрагивающих права и законные интересы граждан и организаций решений органов исполнительной власти;

-создания и деятельности при органах исполнительной власти общественных советов с участием представителей гражданского общества;

-приведение ведомственных Интернет-порталов в соответствие с общими требованиями по размещению информации о деятельности органов исполнительной власти в сети Интернет.

В последующие годы эти механизмы в той или иной степени были сформированы, а некоторые трансформировались в более глобальные национальные проекты (например «Открытое правительство»).

Подводя итог сказанному, можно утверждать, что в последнее десятилетие России в результате реализации основных положений административной реформы и иных федеральных законов сформированы правовые основы, определены формы и механизмы, позволяющие гражданам и их объединениям реализовать свои конституционные права на участие в управлении делами государства и на участие в осуществлении местного самоуправления. Но для того чтобы всё это стало реальной практикой граждане и их объединения, как минимум, должны

-знать о формах и механизмах такого участия,

-уметь эффективно использовать их для защиты своих прав и решения актуальных проблем социально-экономического развития. К сожалению, пока таких знаний и умений у большинства населения нет, поскольку «с молоком матери» они не передаются, а система гражданского образования в стране, в регионах и в муниципалитетах не построена.

Кроме того, для того чтобы все эти формы и механизмы заработали на практике, необходимо чтобы и власть хотела и могла взаимодействовать с гражданами. К сожалению, следует признать, что пока такого желания, а также знаний и умений не наблюдается и у большинства чиновников.

Данная брошюра ставит своей целью хотя бы частично решить сформулированные выше проблемы и помочь всем желающим представителям гражданского общества и органов власти начать взаимодействие в рамках стратегического планирования. Это, в свою очередь, будет способствовать сокращению дистанции между властью и гражданским обществом, а также повышению ответственности граждан за качество государственного и муниципального управления.

Помимо общих подходов, в брошюре описан практический опыт привлечения к стратегическому планированию по решению вопроса местного значения *"создание условий для обеспечения жителей городского округа услугами ... бытового обслуживания"* молодёжи в лице

-старшекласников школ Хабаровска, которые изучают основы самозанятости и предпринимательства;

-студентов Дальневосточного института управления – филиала РАНХиГС при Президенте РФ, которые изучают социологию, государственное и муниципальное управление.

Школьники и студенты привлекались для анализа потребностей населения в бытовых услугах, их доступности и качества и эта работа выполнялась в рамках практических занятий, предусмотренных учебным процессом школ и вуза.

Заметим, что экономический и социальный эффект от такого привлечения огромен. Во-первых, школьники и студенты на практике отрабатывают теоретические знания, полученные в ходе обучения. Во-вторых, молодёжь знакомится с тем, как устроена и работает местная власть и как население может помочь ей, участвуя в решении хотя бы некоторых вопросов местного значения. В-третьих, результат, полученный в ходе изучения какого-либо рынка услуг, показывает

молодёжи какие ниши и возможности существуют в городе для самозанятости и развития предпринимательства. В-четвёртых, органы местного самоуправления получают объективную обратную связь от населения, на основании которой могут существенно повысить эффективность и качество принимаемых решений.

И всё это не требует никаких дополнительных бюджетных средств. Для привлечения молодёжи к стратегическому планированию необходима только политическая воля руководителей органов местного самоуправления и вузов, находящихся на территории муниципалитета, а также организация их взаимодействия.

Команда проекта благодарит руководство и старшеклассников средних школ № 10, 40, 68, Политехнического лицея, Гимназии № 3 и Экономической гимназии города Хабаровска, а также руководство и студентов Дальневосточного института управления – филиала РАНХиГС при Президенте Российской Федерации за участие в проекте.

*Поличка Нина Петровна
директор Дальневосточного научного центра
местного самоуправления,
член Научно-консультативного совета
Общественной палаты Российской Федерации
доктор педагогических наук,
кандидат физико-математических наук*

Глава 1. СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ В ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ: ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ

1.1. Правовые основы стратегического планирования: федеральный уровень

Федеральный закон от 28 июня 2014 года № 172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации» (далее закон 172-ФЗ), который вступил в силу 1 января 2015 года, установил, что

стратегическое планирование – деятельность участников стратегического планирования по целеполаганию, прогнозированию, планированию и программированию социально-экономического развития Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований, отраслей экономики и сфер государственного и муниципального управления, обеспечения национальной безопасности Российской Федерации;

целеполагание - определение направлений, целей и приоритетов социально-экономического развития и обеспечения национальной безопасности Российской Федерации;

прогнозирование - деятельность участников стратегического планирования по разработке научно обоснованных представлений о рисках социально-экономического развития, об угрозах национальной безопасности Российской Федерации, о направлениях, результатах и показателях социально-экономического развития Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований;

планирование - деятельность участников стратегического планирования по разработке и реализации основных направлений деятельности Правительства Российской Федерации, планов деятельности федеральных органов исполнительной власти и иных планов в сфере социально-экономического развития и обеспечения национальной безопасности Российской Федерации, направленная на достижение целей и приоритетов социально-экономического развития и обеспечения национальной безопасности Российской Федерации, содержащихся в документах стратегического планирования, разрабатываемых в рамках целеполагания;

программирование - деятельность участников стратегического планирования по разработке и реализации государственных и муниципальных программ, направленная на достижение целей и приоритетов социально-экономического развития и обеспечения национальной безопасности Российской Федерации, содержащихся в документах стратегического планирования, разрабатываемых в рамках целеполагания;

мониторинг и контроль реализации документов стратегического планирования - деятельность участников стратегического планирования по комплексной оценке хода и итогов реализации документов стратегического планирования, а также по оценке взаимодействия участников стратегического планирования в части соблюдения принципов стратегического планирования и реализации ими полномочий в сфере социально-экономического развития Российской Федерации и обеспечения национальной безопасности Российской Федерации;

муниципальное управление – деятельность органов местного самоуправления по реализации своих полномочий в сфере социально-экономического развития;

стратегия социально-экономического развития муниципального образования - документ стратегического планирования, определяющий цели и задачи муниципального управления и социально-экономического развития муниципального образования на долгосрочный период;

А статье 6 закон 172-ФЗ поставил перед органами местного самоуправления новую сложную задачу, а именно:

К полномочиям органов местного самоуправления в сфере стратегического планирования относятся:

1) определение долгосрочных целей и задач муниципального управления и социально-экономического развития муниципальных образований, согласованных с приоритетами и целями социально-экономического развития РФ и субъектов РФ;

2) разработка, рассмотрение, утверждение (одобрение) и реализация документов стратегического планирования по вопросам, отнесенным к полномочиям органов местного самоуправления;

3) мониторинг и контроль реализации документов

стратегического планирования, утвержденных (одобренных) органами местного самоуправления;

4) иные полномочия в сфере стратегического планирования, определенные федеральными законами и муниципальными нормативными правовыми актами.

Заметим, в пункте 2) сказано, что документы стратегического планирования должны разрабатываться по вопросам, *отнесенным к полномочиям органов местного самоуправления*. Если учесть, что в соответствии со ст. 2 федерального закона от 6.10.2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (далее - закон 131-ФЗ) «*органы местного самоуправления – органы, наделённые собственными полномочиями по решению вопросов местного значения*», то можно сделать вывод, что объектом стратегического планирования должны быть ***вопросы местного значения***.

Заметим, что существующие сегодня в ряде муниципальных образований Стратегические планы социально-экономического развития, как правило, только процентов на тридцать касаются вопросов местного значения. В значительной степени они «устремлены» в полномочия других органов власти, что и определяет невозможность их реализации, поскольку согласование и координация деятельности всех стейкхолдеров³ не осуществляется ни на стадии разработки стратегических планов, ни на стадии их реализации.

В статье 11 закона 172-ФЗ определён перечень документов стратегического планирования, которые разрабатываются на муниципальном уровне

5. К документам стратегического планирования, разрабатываемым на уровне муниципального образования, относятся:

1) стратегия социально-экономического развития муниципального образования;

2) план мероприятий по реализации стратегии социально-экономического развития муниципального образования;

³ Стейкхóлдер (англ. stákeholder), заинтересованная сторона, причастная сторона — физическое лицо или организация, имеющая права, долю, требования или интересы относительно системы или её свойств, удовлетворяющих их потребностям и ожиданиям (ISO/IEC 15288:2008).

3) прогноз социально-экономического развития муниципального образования на среднесрочный или долгосрочный период;

4) бюджетный прогноз муниципального образования на долгосрочный период;

5) муниципальная программа.

Однако в пункте 2 статьи 39 закон 172-ФЗ допустил, что не все они являются обязательными для муниципальных образований

2. По решению органов местного самоуправления могут разрабатываться, утверждаться (одобряться) и реализовываться в муниципальных районах и городских округах стратегия социально-экономического развития муниципального образования и план мероприятий по реализации стратегии социально-экономического развития муниципального образования.

Кроме того, закон 172-ФЗ не определил для муниципальных образований состав и структуру Стратегии и Плана по её реализации, как это сделано для Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.

Кто должен разрабатывать документы стратегического планирования? Ответом на этот вопрос служит пункт 3 статьи 9 закона 172-ФЗ, который определил

3. Участниками стратегического планирования на уровне муниципального образования являются органы местного самоуправления, а также муниципальные организации в случаях, предусмотренных муниципальными нормативными правовыми актами.

Но в пункте 7 статьи 11 закон 172-ФЗ при некоторых оговорках допустил расширение списка участников

7. К разработке документов стратегического планирования могут привлекаться объединения профсоюзов и работодателей, общественные, научные и иные организации с учетом требований законодательства Российской Федерации о государственной, коммерческой, служебной и иной охраняемой законом тайне.

В статье 13 закон обязал уполномоченные органы власти всех уровней, ответственных за разработку документов стратегического

планирования, размещать проекты данных документов на официальных сайта и общедоступных информационных ресурсах стратегического планирования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", проводить общественные слушания проектов, а также рассматривать предложения граждан и организаций, поступившие в ходе таких слушаний.

1. Проекты документов стратегического планирования выносятся на общественное обсуждение с учетом требований законодательства Российской Федерации, в том числе законодательства Российской Федерации о государственной, коммерческой, служебной и иной охраняемой законом тайне.

2. Форма, порядок и сроки общественного обсуждения проекта документа стратегического планирования определяются согласно полномочиям Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации или органа местного самоуправления.

3. Замечания и предложения, поступившие в ходе общественного обсуждения проекта документа стратегического планирования, должны быть рассмотрены федеральным органом исполнительной власти, органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органом местного самоуправления, ответственными за разработку документа стратегического планирования.

4. В целях обеспечения открытости и доступности информации об основных положениях документов стратегического планирования их проекты подлежат размещению на официальном сайте органа, ответственного за разработку документа стратегического планирования, а также на общедоступном информационном ресурсе стратегического планирования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Таковы федеральные правовые основы стратегического планирования на муниципальном уровне, в том числе в городском округе.

Как следует из перечисленных выше норм, органам местного самоуправления даны большие полномочия в развитии данных норм с учётом специфики каждого муниципального образования, то есть каждый муниципалитет может сам определить

- перечень документов стратегического планирования, которые будут разрабатываться,
- их содержание,
- участников стратегического планирования,
- порядок и формы общественного обсуждения документов стратегического планирования.

В части реализации закона 172-ФЗ для органов местного самоуправления 2015 год был годом подготовительным, то есть в этом году необходимо было определиться в концепции стратегического планирования, а также в технологии разработки необходимых документов. В 2016 году необходимо было приступить непосредственно к стратегическому планированию и закончить его до 1 января 2019 года.

1.2. Правовые основы стратегического планирования в городском округе «Город Хабаровск»

Для осуществления стратегического планирования в городском округе «Город Хабаровск» приняты следующие муниципальные правовые акты:

Распоряжение Администрации города Хабаровска от 13 января 2015 года N 4-р «Об утверждении Плана мероприятий ("дорожной карты") по внедрению положений Федерального закона от 28.06.2014 N 172-ФЗ "О стратегическом планировании в Российской Федерации" (далее - План),

Постановление Администрации города Хабаровска от 06 июля 2015 года N 2285 "Об утверждении Положения о стратегическом планировании в городском округе «Город Хабаровск» (далее – Положение),

Постановление Администрации города Хабаровска от 13 июля 2015 года N 2340 "Об утверждении Порядка разработки, корректировки и мониторинга реализации Стратегии социально-экономического развития городского округа "Город Хабаровск" и Плана мероприятий по реализации стратегии социально-экономического развития городского округа "Город Хабаровск" (далее – Порядок).

Содержание всех этих актов основано на положениях закона 172-ФЗ а также развивает правовые нормы, установленные для муниципальных образований и органов местного самоуправления. В частности, в Плане определено, что в Хабаровске будут разрабатываться Стратегия социально-экономического развития городского округа "Город Хабаровск" и План мероприятий по реализации стратегии социально-экономического развития городского округа "Город Хабаровск", и при этом в п. 3.3 и 3.5 Порядка определены состав и структура Стратегии и План по её реализации. А именно, Стратегия должна содержать

3.3.1. Оценку достигнутых целей социально-экономического развития.

3.3.2. Приоритеты, цели, задачи и направления социально-экономического развития.

3.3.3. Ожидаемые результаты реализации.

3.3.4. Показатели (индикаторы) достижения целей социально-экономического развития города, сроки и этапы реализации.

3.3.5. Информацию о муниципальных программах, утверждаемых в целях реализации Стратегии.

3.3.6. Оценку финансовых ресурсов, необходимых для реализации Стратегии.

План мероприятий должен включать в себя

3.5.1. Цели и задачи социально-экономического развития города, приоритетные для реализации Стратегии.

3.5.2. Показатели (индикаторы) реализации Стратегии и их количественные и качественные значения.

3.5.3. Комплекс мероприятий, перечень муниципальных программ, инвестиционных проектов, источники и объемы финансовых ресурсов, обеспечивающих достижение при реализации Стратегии долгосрочных целей социально-экономического развития города.

В документе также определены

- порядок разработки Стратегия социально-экономического развития (п.3.4) и Плана мероприятий по её реализации (п. 3.6);

-уполномоченное структурное подразделение по разработке, корректировке Стратегии и Плана мероприятий - управление экономического развития, которое должно осуществлять координацию и методическое обеспечение разработки и корректировки данных документов (см. п. 3.1. Порядка). Но при этом к разработке Стратегии могут привлекаться общественные, научно-исследовательские, некоммерческие организации (п. 3.2).

В п. 4 Порядка определены следующие правовые основы общественного обсуждения Стратегии и Плана мероприятий, а именно

4.1. Разработанные проекты Стратегии и Плана мероприятий рассматриваются Координационным советом по стратегическому развитию города Хабаровска.

4.2. При положительном заключении Координационного совета проекты Стратегии и Плана мероприятий размещаются на официальном сайте администрации города Хабаровска в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и средствах массовой информации для общественного обсуждения.

4.3. Срок проведения общественных обсуждений составляет не менее семи календарных дней. Замечания и предложения по результатам общественных обсуждений рассматриваются уполномоченным структурным подразделением, излагаются в пояснительной записке к проектам Стратегии и Плана мероприятий и носят рекомендательный характер.

4.4. С результатами общественных обсуждений проекты направляются для рассмотрения:

4.4.1. Стратегия - в Хабаровскую городскую Думу,

4.4.2. План мероприятий - Мэру города Хабаровска.

Таковы правовые и технологические основы стратегического планирования в городском округе «Город Хабаровск».

ГЛАВА 2. СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ РАЗВИТИЯ РЫНКОВ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

2.1. Рынки муниципальных услуг как объект стратегического планирования

Как уже отмечалось выше⁴, закон 172-ФЗ установил, что документы стратегического планирования должны разрабатываться по вопросам, отнесенным к полномочиям органов местного самоуправления. Но поскольку органы местного самоуправления наделены полномочиями по решению вопросов местного значения, то документы стратегического планирования должны разрабатываться по *вопросам местного значения*.

Содержательный анализ вопросов местного значения установленных в статье 16 закона 131-ФЗ показывает, что значительная часть данных вопросов связана с предоставлением гражданам и организациям услуг⁵ в различных отраслях (см. Таблица 1).

Таблица 1.

Вопросы местного значения городского округа по ст.16 закона № 131-ФЗ	Услуги, производство которых надо обеспечить
4) организация в границах поселения электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, водоотведения, снабжения населения топливом в пределах полномочий, установленных законодательством Российской Федерации;	1) услуги по электроснабжению, 2) услуги по теплоснабжению, 3) услуги по газоснабжению, 4) услуги по водоснабжению, 5) услуги в сфере водоотведения, 6) услуг по снабжению топливом,
б) обеспечение проживающих в поселении и нуждающихся в жилых помещениях малоимущих граждан жилыми помещениями, организация строительства и	7) услуги строительства жилья, 8) услуги по содержанию жилья,

⁴ Глава 1, п. 1.1

⁵ Под *услугами* будем понимать любое мероприятие или выгоду, которые одна сторона может предложить другой и которые, в основном, неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо.

<p>содержания муниципального жилищного фонда, создание условий для жилищного строительства, осуществление муниципального жилищного контроля, а также иных полномочий органов местного самоуправления в соответствии с жилищным законодательством;</p>	
<p>7) создание условий для предоставления транспортных услуг населению и организация транспортного обслуживания населения в границах поселения;</p>	<p>9) транспортные услуги,</p>
<p>13) организация предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования по основным общеобразовательным программам, за исключением полномочий по финансовому обеспечению образовательного процесса, отнесенных к полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации; организация предоставления дополнительного образования и общедоступного бесплатного дошкольного образования на территории городского округа, а также организация отдыха детей в каникулярное время;</p>	<p>10) услуги дошкольного образования, 11) услуги школьного образования, 12) услуги дополнительного образования, 13) услуги отдыха детей в каникулярное время,</p>
<p>14) создание условий для оказания медицинской помощи населению на территории городского округа в соответствии с территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи;</p>	<p>14) медицинские услуги,</p>

15) создание условий для обеспечения жителей городского округа услугами связи, общественного питания, торговли и бытового обслуживания;	15) услуги связи, 16) услуги общественного питания, 17) услуги торговли, 18) услуги бытового обслуживания,
16) организация библиотечного обслуживания населения;	19) библиотечные услуги,
17) создание условий для организации досуга и обеспечения жителей городского округа услугами организаций культуры;	20) досуговые услуги, 21) услуги культуры,
19) обеспечение условий для развития на территории городского округа физической культуры, школьного спорта и массового спорта, организация проведения официальных физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий городского округа;	22) услуги физической культуры и массового спорта,
20) создание условий для массового отдыха жителей городского округа и организация обустройства мест массового отдыха населения;	23) услуг массового отдыха жителей,
23) организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения;	24) ритуальные услуги, 25) услуги по содержанию мест захоронения
24) участие в организации деятельности по сбору (в том числе раздельному сбору), транспортированию, обработке, утилизации, обезвреживанию, захоронению твердых коммунальных отходов;	26) услуги по сбору, вывозу, утилизации, обезвреживанию, захоронению твердых коммунальных отходов
25) организация благоустройства территории городского округа (включая освещение улиц, озеленение территории, установку указателей с наименованиями улиц и номерами домов, размещение и содержание малых архитектурных форм), а также использования, охраны, защиты, воспроизводства	27) услуги благоустройства и озеленения, 28) услуги по установке указателей, 29) услуги по размещению и содержанию малых архитектурных форм

городских лесов, лесов особо охраняемых природных территорий, расположенных в границах городского округа;	
30) создание, развитие и обеспечение охраны лечебно-оздоровительных местностей и курортов местного значения на территории городского округа;	30) лечебно-оздоровительные услуги,
34) организация и осуществление мероприятий по работе с молодежью и детьми;	31) услуги по организации мероприятий для детей и молодёжи.

Но фактически услуг значительно больше, поскольку часть перечисленных в таблице услуг являются сложными и содержат в своём составе другие услуги. В частности, услуги *общественного питания* в соответствии с Общероссийским классификатором услуг населению (далее - ОКУН) включают в себя

- *Услуги питания*
 - *Услуги питания ресторана*
 - *Услуги питания кафе*
 - *Услуги питания столовой*
 - *Услуги питания закусочной*
 - *Услуги питания бара*
 - *Услуги питания предприятий других типов*
- *Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий*
 - *Услуги по организации потребления и обслуживания*
 - *Услуги по реализации кулинарной продукции*
- *Услуги по организации досуга*
 - *Услуги по организации музыкального обслуживания*
 - *Организация проведения концертов, программ варьете и видеопрограмм*
 - *Предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, бильярда*
- *Информационно-консультативные услуги*
- *Прочие услуги общественного питания*

Вступивший в силу 1 января 2017 года Новый классификатор ОКВЭД-2 - Общероссийский классификатор видов экономической деятельности вместо «*общественного питания*» вводит понятие

«деятельность по предоставлению продуктов питания и напитков», которая ещё более сложная и объёмная по составу.

Для целей настоящей работы все эти услуги будем называть **муниципальными услугами**. К сожалению, нормативного определения данного понятия пока не существует, а среди исследователей местного самоуправления существует много различных мнений по поводу этого понятия. Но мы согласны, например, с мнением Кирсанова С.А., который под муниципальной услугой понимает услуги, обязанность по обеспечению предоставления которых возложена на муниципальное образование в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также уставом муниципального образования в связи с решением вопросов местного значения⁶.

Каждой, из перечисленных в таблице, услуге соответствует свой отраслевой рынок (сегмент отраслевого рынка) и, очевидно, в рамках стратегического планирования должны разрабатываться документы по развитию этих рынков или в целом отраслей. Представляется, что процесс разработки таких документов должен, как минимум, включать в себя следующие этапы:

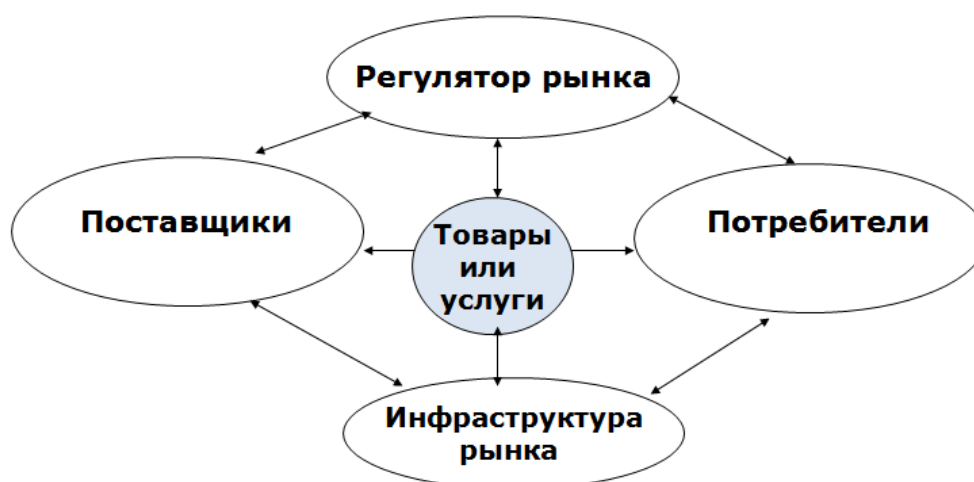
- анализ состояния рынка муниципальных услуг (в том числе спрос и предложение, состояние основных элементов рынка, тенденции развития, проблемы, существующих на рынке);
- разработка мероприятий (программ, подпрограмм, дорожных карт,...) по развитию рынков и решению выявленных проблем;
- разработка проектов муниципальных правовых актов о стратегии развития рынка (отрасли);
- принятие муниципальных правовых актов о стратегии развития рынка (отрасли).

Представляется, что первые два этапа наиболее сложные и поэтому для их осуществления целесообразно привлекать экспертный, информационный и организационный потенциал гражданского общества.

2.2. Инструменты для анализа состояния рынка муниципальных услуг

⁶ Кирсанов С.А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг / С.А. Кирсанов // Управленческое консультирование. - 2008. - № 4. - С. 30-36.

Для проведения анализа состояния любого рынка в теории и практике сегодня существует широкий спектр инструментов. В ходе своей многолетней деятельности Дальневосточный научный центр местного самоуправления разработал собственную технологию выполнения данного этапа «Вопросник ДВНЦМС», которая многократно подтвердила свою эффективность. В её основе лежит представление рынка как системы следующих взаимосвязанных элементов



Здесь «**Регулятор рынка**» - это органы власти, организации саморегулирования или «невидимая рука рынка», которые определяют «правила игры» на рынке и обеспечивают их исполнение. «**Инфраструктура рынка**» - совокупность взаимосвязанных, взаимодополняющих систем и организаций, необходимых для эффективного осуществления деятельности (производства товаров и услуг) на рынке (банки, энергетическая и транспортная инфраструктуры, образовательные организации, торговля, рекламные агентства, ...).

Для анализа состояния рынка предлагается ответить на вопросы, сгруппированы в пять блоков, каждый из которых соответствует одному из элементов описанной выше модели рынка. В частности

Блок «**Услуга**» включает в себя следующие вопросы:

- 1.1. Как в законодательстве называется услуга?
- 1.2. Какие стандарты, регламенты, финансовые нормативы, существуют для производства данной услуги?

Блок **«Потребители услуги»** содержит вопросы

- 2.1. Кто является потребителями услуги?
- 2.2. Сколько потребителей? Какова потребность в услуге и тенденции её изменения?
- 2.3. Есть ли какие-либо государственные (муниципальные) гарантии получения данной услуги для граждан и (или) организаций и кто их должен обеспечивать?
- 2.4. Сколько потребителей услуги попадает под государственные (муниципальные) гарантии?
- 2.5. Как в настоящее время реализуются государственные (муниципальные) гарантии?
- 2.6. Как удовлетворён спрос потребителей и каковы тенденции в удовлетворении спроса?
- 2.7. Какие существуют проблемы у потребителей услуг?
- 2.8. Существуют ли какие-либо общественные объединения потребителей данной услуги и что они делают для защиты своих прав?

Блок **«Поставщики услуги»** включает вопросы

- 3.1. Кто может быть поставщиком услуги?
- 3.2. Сколько и каких поставщиков работает на рынке и каковы тенденции их количественного роста (сокращения)?
- 3.3. Существуют ли проявления монополизма на рынке и каковы его тенденции?
- 3.4. Какие проблемы у поставщиков или их отдельных групп и в чём их причины?
- 3.5. Существует ли связь между проблемами поставщиков и проблемами потребителей?
- 3.6. Существуют ли какие-либо общественные объединения поставщиков и что они делают для защиты своих прав и развития рынка?

Блок **«Инфраструктура»** содержит вопросы

- 4.1. Каков состав (перечень) организаций, взаимодействовать с которыми необходимо поставщику для производства услуги?
- 4.2. Обеспечено ли взаимодействие поставщика с инфраструктурными организациями и каково качество этого взаимодействия?
- 4.3. Какие проблемы существуют в организациях инфраструктуры?

Блок «**Регулятор рынка услуги**» содержит вопросы

5.1. Кто обладает полномочиями по регулированию рынка услуги и каковы эти полномочия?

5.2. Какие правила поведения для участников рынка установлены?

5.3. Все ли предоставленные полномочия по регулированию рынка реализуются и насколько эффективно?

5.4. Наделён ли регулятор полномочием по развитию рынка и какова точная формулировка этого полномочия?

5.5. Как реализуются полномочия по развитию рынка?

Далее будем называть эту технологию «Вопросник ДВНЦМС»

Как показывает практика, подготовка ответов на конкретные перечисленные выше вопросы, зачастую, является достаточно сложной и объёмной аналитической работой, которая требует соответствующих подходов и инструментария. Рассмотрим некоторые из них.

2.2.1. Изучение спроса (потребности) на муниципальную услугу и уровня его удовлетворенности

Для изучения спроса (потребности) на муниципальные услуги и уровня его удовлетворённости существуют два способа

-непосредственно изучать мнение потребителей услуг с помощью анкетирования, проведения фокус-групп, социологических опросов и др.;

-анализировать исполнение на территории муниципального образования федеральных (региональных, муниципальных) социальных⁷ и градостроительных⁸ нормативов.

Опросы населения

Для изучения спроса жителей сельского поселения на муниципальные услуги, предусмотренные статьями 14 и 15 закона 131-ФЗ, можно провести опрос населения, в рамках которого предоставить таблицу

⁷ Распоряжение Правительства РФ от 03.07.1996 N 1063-р (ред. от 23.06.2014) <О Социальных нормативах и нормах>

⁸ Региональные нормативы градостроительного проектирования Иркутской области утверждены Постановлением Правительства Иркутской области от 30.12.2014 № 712-пп.

с муниципальными услугами (см. ниже) и предложить ответить на вопрос
«Какие из перечисленных муниципальных услуг вам необходимы?»

Виды муниципальных услуг	Услуги необхо- димы
1. Жилищно-коммунальные услуги	
1.1. Монтаж и ремонт внутридомовых электрических сетей, арматуры	
1.2. Монтаж и ремонт внутридомовых систем отопления, горячего водоснабжения и вентиляции	
1.3. Электрофикация и теплофикация домовладений, дачных и гаражных кооперативов, др. объектов	
1.4. Установка (монтаж), наладка и ремонт приборов учета электрической и тепловой энергии	
1.5. Пользование сетевым газом	
1.6. Пользование сжиженным газом	
1.7. Пользование водопроводом (без горячего водоснабжения)	
1.8. Пользование водопроводом (включая горячее водоснабжение)	
1.9. Перевозка (доставка) населению питьевой воды	
1.10. Установка и ремонт водоразборной арматуры	
1.11. Установка и ремонт приборов учета расхода воды	
1.12. Пользование центральным отоплением	
1.13. Пользование канализацией	
1.14. Ремонт и замена сантехнического оборудования	
1.15. Устройство систем водоснабжения, водоочистки и канализации	
1.15. Ремонт и обслуживание систем водоснабжения, водоочистки и канализации	
1.16. Сбор и вывоз твердых и жидких бытовых отходов	
1.17. Строительство и ремонт автомобильных стоянок, пешеходных дорожек и зеленых насаждений	
1.18. Устройство и уход за дренажными системами	
1.19. Пользование общественными туалетами	
1.20. Отлов безнадзорных животных	
1.21. Производство и реализация посадочных материалов декоративных древесно-кустарниковых культур, цветоводство и семеноводство	
1.22. Другое	
2. Ремонт и строительство жилья и других построек	
2.1. Строительство жилья и других построек	
...	

Полный текст Анкеты см. в Приложении 1.

С помощью ОКУН или ОКВЭД – 2 можно строить и более детальные анкеты по конкретным услугам, перечисленным в таблице. В частности, услуга «9. ... парикмахерские и косметические услуги, ...» в ОКУН детализирована следующим образом

Код	КЧ	Наименование услуги
019300	8	Парикмахерские и косметические услуги, оказываемые организациями коммунально-бытового назначения
019301	3	Стрижка волос простая (машинкой)
019302	9	Стрижка волос модельная (ножницами или бритвой)
019303	4	Стрижка бороды, поправка усов, бакенбард, бровей
019304	0	Бритье головы, бороды, усов
019305	5	Мытье головы
019306	0	Укладка волос феном
019307	6	Причесывание волос горячим способом
019308	1	Причесывание волос холодным способом
019309	7	Завивка волос (перманент) со стрижкой и мытьем головы
019310	2	Завивка волос химическим составом со стрижкой и мытьем головы
019311	8	Обесцвечивание волос
019312	3	Мелирование волос
019313	9	Тонирование волос
019314	4	Окраска волос, бороды, усов
019315	4	Частичное причесывание и сушка коротких волос
019316	5	Выполнение модельной прически и сушка волос
019317	0	Применение патентованных препаратов по уходу за волосами
019318	6	Выполнение женской прически с применением кос и шиньонов
019319	1	Прикрепление фаты, украшений
019320	7	Фиксирование прически лаком
019321	2	Сушка волос
019322	8	Простой и сложный грим лица
019323	3	Окраска бровей и ресниц

019328	0	Гигиенический маникюр с покрытием и без покрытия ногтей лаком, наращивание ногтей
019330	1	Педикюр без и с покрытием ногтей лаком
019333	8	Чистка, мытье и расчесывание парика, накладки, шиньона
019334	3	Стрижка, подгонка, причесывание парика, накладки, шиньона
019335	9	Окраска парика, накладки, шиньона с последующим расчесыванием
019336	4	Завивка парика, накладки, шиньона
019337	1	Изготовление и ремонт париков, накладок, шиньонов
019338	5	Услуги по проведению бодиарта
019339	9	Услуги соляриев

Таким же образом можно провести опрос населения и для изучения удовлетворённости жителей доступностью и качеством услуг, добавив в таблицу следующие столбцы

Доступность услуги				Качество услуги		
Физическая		Экономическая		Хорошее	Удовлетворительное	Плохое
Услугу можно получить недалеко от дома	За услугой надо далеко ехать	Цена приемлема	Очень дорого			

Пример Анкеты для изучения потребностей населения, доступности и качества бытовых услуг см. в Приложении 2.

Исполнение на территории муниципалитета социальных и градостроительных нормативов

Определить потенциальный спрос на муниципальные услуги и уровень их физической доступности для жителей конкретного поселения можно с помощью градостроительных и социальных нормативов, если такие нормативы установлены. Заметим, что раньше градостроительные и социальные нормативы принимались на уровне федеральной власти и

были обязательны для исполнения на всей территории страны. Однако сейчас право устанавливать такие нормативы передано субъектам федерации и муниципалитетам, а анализ показывает, что зачастую эти нормативы не установлены вообще или установлены только для объектов регионального значения.

В этом случае изучать потребности в услугах можно используя «старые» федеральные нормативы или нормативы других регионов. Однако выводы, которые будут получены в ходе такого исследования, не будут иметь никаких правовых последствий, поскольку в качестве «точки отсчёта» применялись нормы, не действующие на территории данного муниципального образования.

Покажем это на конкретном примере. В Хабаровском крае Постановлением Правительства Хабаровского края от 27.05.2013 № 136-пр (в редакции постановления Правительства Хабаровского края от 31 августа 2016 г. № 302-пр) установлены **Нормативы градостроительного проектирования Хабаровского края**, которые включают в себя нормативы как для объектов регионального значения, так и для местного значения с учётом соответствующей группы муниципального образования. В частности, Нормативы градостроительного проектирования Хабаровского края для **дошкольных образовательных организаций** в городе Хабаровске и в Комсомольске-на-Амуре имеют следующий вид

Наименование нормируемого расчетного показателя, единица измерения	Значение расчетного показателя
Уровень обеспеченности, мест на 1 тыс. человек	город Хабаровск - 55 город Комсомольск-на-Амуре - 60
Территориальная доступность	для населенных пунктов с численностью населения более 5 тыс. человек в зависимости от вида жилой застройки: <ul style="list-style-type: none"> • для многоквартирной застройки - 300 метров пешеходной доступности; • для индивидуальной застройки с размером участка от 0,06 до 0,1 гектара - 1 000 метров пешеходной доступности;

	<ul style="list-style-type: none">• для индивидуальной застройки с размером участка от 0,15 гектара - 10 минут транспортной доступности
--	---

Опираясь на данные таблицы, нетрудно посчитать, сколько мест в дошкольных образовательных организациях **должно быть** в конкретном муниципалитете, и сравнить полученные данные с реальной ситуацией.

2.2.2. Формирование обобщённых обзоров правовых основ муниципальных отраслевых рынков

Почти все блоки «Вопросника ДВНЦМС» для анализа состояния рынка конкретной муниципальной услуги требуют сбора и анализа больших массивов правовой информации о конкретных рынках. В частности необходимо ответить на следующие вопросы

1.1. Как в законодательстве называется услуга?

1.2. Какие стандарты, регламенты, финансовые нормативы, существуют для производства данной услуги?

2.3. Есть ли какие-либо государственные (муниципальные) гарантии получения данной услуги для граждан и (или) организаций и кто их должен обеспечивать?

2.4. Сколько потребителей услуги попадает под государственные (муниципальные) гарантии?

5.1. Кто обладает полномочиями по регулированию рынка услуги и каковы эти полномочия?

5.2. Какие правила поведения для участников рынка установлены?

5.4. Наделён ли регулятор полномочием по развитию рынка и какова точная формулировка этого полномочия?

Как показала практика, даже сбор этой информации является достаточно сложной задачей, поскольку

- российское законодательство – это «трёхслойный пирог» огромного объёма, включающий в себя федеральные, региональные и муниципальные нормативные правовые акты;

- специфика российского законодательства такова, что отдельные части одной нормы права находятся в разных нормативных правовых актах.

В результате большинство муниципальных служащих не могут даже просто собрать воедино все полномочия и весь возможный спектр своих инструментов, которые они могут использовать при муниципальном управлении в подведомственной сфере, не говоря уже о выборе наиболее оптимальных решений для правового регулирования какого-либо отраслевого рынка.

Содержательный анализ собранных документов (оценка регулирующего воздействия, антикоррупционная экспертиза,) ещё более сложная задача. Однако для стратегического планирования она может дать очень ценную информацию, поскольку при проведении такого анализа зачастую выявляются административные барьеры для начала и ведения предпринимательской деятельности, которые мешают развитию рынка.

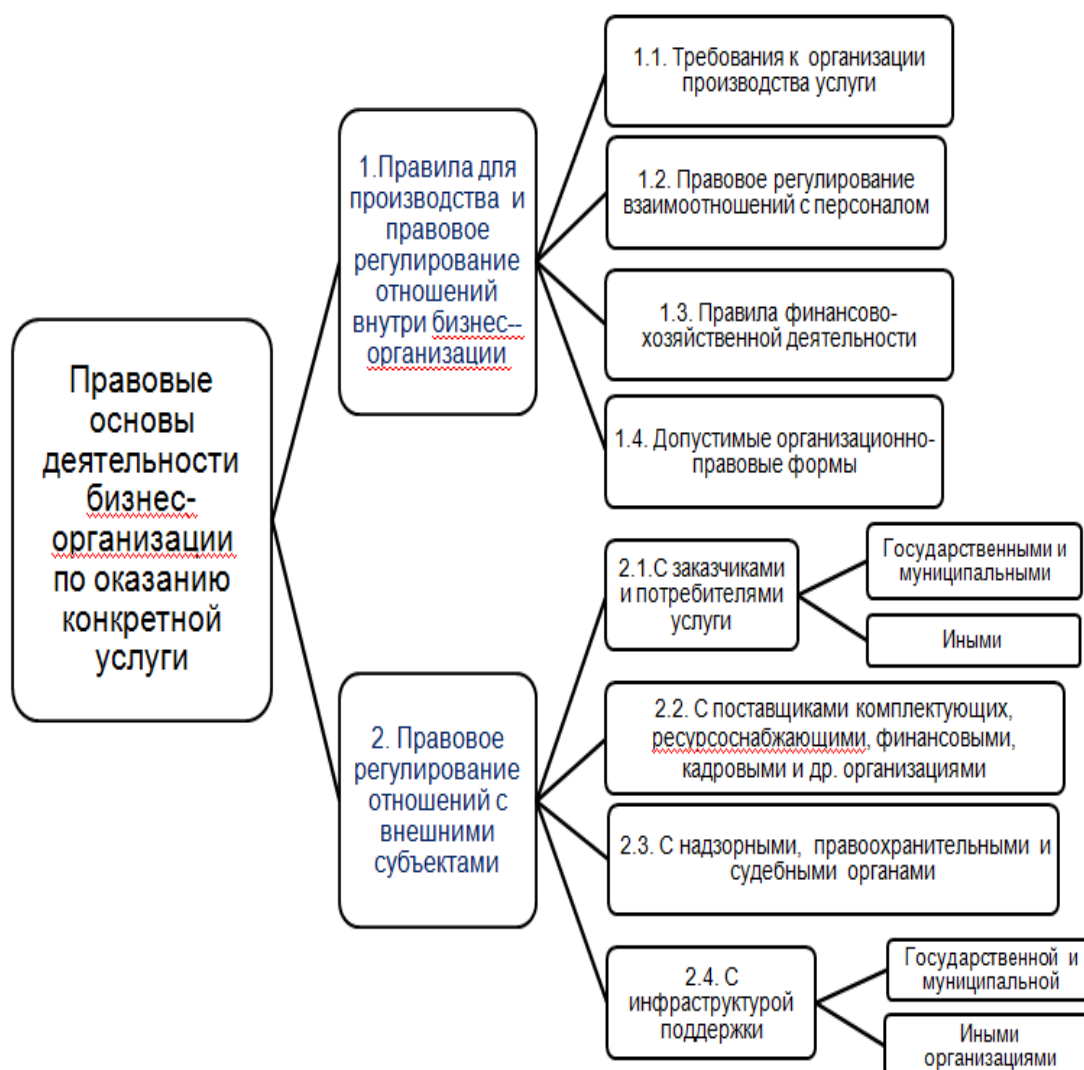
В частности, проведённый ДВНЦМС в 2014 году анализ законодательства, регулирующего оказание парикмахерских услуг, обнаружил норму, в соответствии с которой предприниматель, предоставляющий парикмахерские услуги, должен иметь договор с организацией, занимающейся утилизацией волос, а организация, занимающаяся утилизацией волос, должна иметь лицензию на осуществление такой деятельности. Очевидно, что в этих условиях создать парикмахерскую в отдалённом сельском поселении невозможно в принципе.

Аналогичные проблемы со сбором правовой информации возникают и у поставщиков муниципальных услуг (предпринимателей, например) при проектировании своей деятельности, поскольку набор «правил игры», которые они должны соблюдать, ещё больше, чем у органов власти (см. схему на следующее странице) и при этом «незнание законов не освобождает от ответственности».

Такую деятельность по сбору и анализу правовой информации Питер Ладегаард в своей статье «Надлежащее руководство и регулятивное управление»⁹ назвал формированием *обобщенных обзоров* и определил её как политику, требующую от регулирующих органов проведения оценки всей совокупности применяемых ими норм регулирования на соответствие таким общим критериям как потребность в нормах и их эффективность.

⁹ <http://www.liberal.ru/anons/819>

Заметим, что подготовка обобщённых обзоров является достаточно сложной и объёмной аналитической работой, которая требует специальной технологии. Дальневосточный научный центр местного самоуправления разработал такую технологию, которая представляет собой пошаговую инструкцию для сбора правых основ деятельности с помощью баз данных компании "Консультант-Плюс". При этом она может применяться для сбора правовой информации как органами власти, так и любым бизнесом.



Имея данную технологию, к задаче подготовки обобщённых обзоров можно привлекать студентов вузов в рамках практических занятий, подготовки курсовых и дипломных работ. А для аспирантов подготовка таких обзоров может являться частью диссертационных работ.

2.2.3. Программно-целевой подход как инструмент разработки мероприятий (программ, дорожных карт) для стратегического планирования развития рынков муниципальных услуг

В статье 7 закона 172-ФЗ установлены 12 принципов стратегического планирования, в том числе программно-целевой принцип, который определяется следующим образом

Программно-целевой принцип означает определение приоритетов и целей социально-экономического развития и обеспечения национальной безопасности Российской Федерации, разработку взаимоувязанных по целям, срокам реализации государственных программ Российской Федерации, государственных программ субъектов Российской Федерации, муниципальных программ и определение объемов и источников их финансирования.

При этом в ст. 3 закона 172-ФЗ муниципальная программа определяется как

«...документ стратегического планирования, содержащий комплекс планируемых мероприятий, взаимоувязанных по задачам, срокам осуществления, исполнителям и ресурсам и обеспечивающих наиболее эффективное достижение целей и решение задач социально-экономического развития муниципального образования».

Таким образом, в основе построения любой муниципальной программы, и в целом процесса стратегического планирования, лежит решение системных проблем в области экономического, социального, культурного, экологического развития муниципалитета или какой-либо отрасли, находящейся в рамках вопросов местного значения, который были выявлены на этапе анализа.

В ходе анализа состояния рынков муниципальных услуг по вопроснику ДВНЦМС каждый участник рынка формулирует свои наиболее актуальные проблемы. Содержательный анализ проблем, выявленных при анализе разных рынков, позволяет выявить наиболее типичные проблемы для разных участников. В частности

Участник рынка	Наиболее актуальные проблемы
Потребители услуг	- спрос превышает предложение -невозможно получить услугу в шаговой доступности, -услуги слишком дорогие, -низкое качество услуг.
Поставщики услуг: предприниматели и социально ориентированные некоммерческие организации	-административные барьеры на входе в рынок, -дефицит кадров, -высокая арендная плата на помещения.

Очевидно, что каждая перечисленная выше проблема требует своих подходов, инструментов и мероприятий для её решения. В частности,

1) если на рынке спрос превышает предложение, то очевидно нужны меры по привлечению на рынок новых поставщиков, а для этого необходимо улучшать инвестиционный климат (в т.ч. ликвидировать административные барьеры и т.д.), развивать систему подготовки поставщиков, стимулировать приход на рынок новых поставщиков и т.д.;

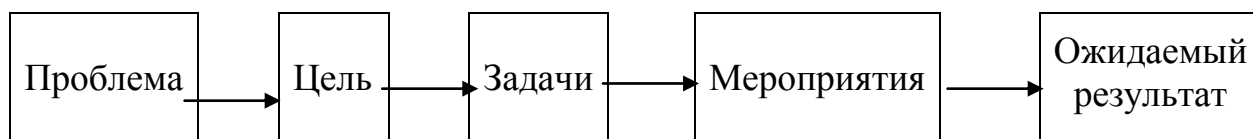
2) если услуги физически недоступны для многих граждан, то можно субсидировать транспортные расходы поставщиков и т.д.;

3) если услуги экономически недоступны для многих граждан, то можно развивать конкуренцию, субсидировать отдельные категории потребителей, поддерживать инновационную деятельность поставщиков, что позволяет снизить стоимость услуги и т.д.;

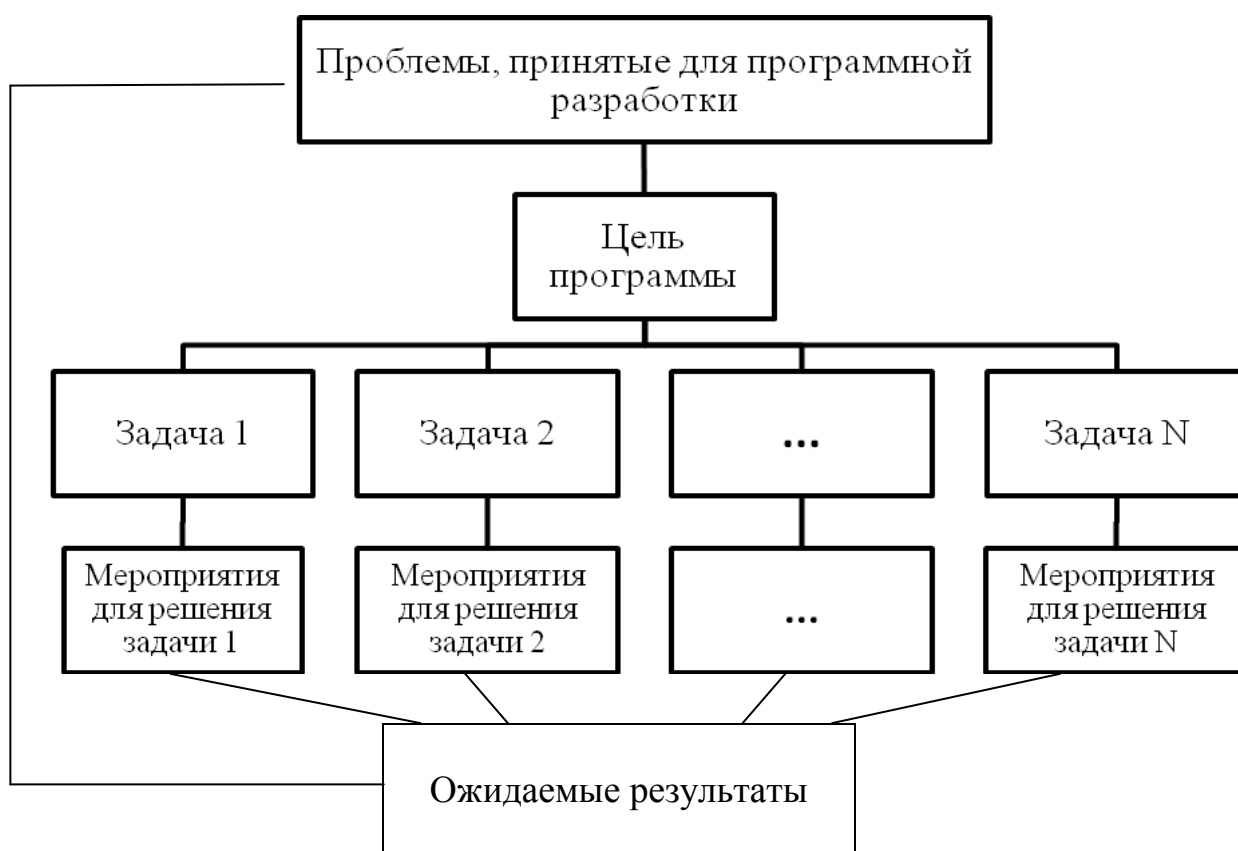
4) если потребителей не удовлетворяет качество услуг, то целесообразно развивать механизмы общественного контроля; внедрять инновационные технологии и т.д.;

5) если у поставщиков проблемы с кадрами (отсутствие кадров или их плохая профессиональная подготовка), то надо развивать систему профориентации в школах, устанавливать контакты между учреждениями профобразования и т.д.

Но все решения данных проблем должны соответствовать логике программно-целевого планирования, то есть между проблемой, целью, задачами, мероприятиями по её решению, а также ожидаемым результатом должны существовать логические связи



и все они должны «укладываться» в следующую блок-схему



Как показывает многолетняя практика Дальневосточного научного центра местного самоуправления *разработка целевых программ (подпрограмм, дорожных карт, ...)* по технологии программно-целевого планирования может осуществляться многими экспертными организациями, специализирующимися на государственном и муниципальном управлении, а следовательно, они могут также участвовать и в стратегическом планировании. При этом для выполнения аналитических и проектных работ данные организации могут привлекать

- *студентов и аспирантов* экономических и юридических вузов, которые в рамках курсовых и дипломных могут, например, осуществлять поиск лучших зарубежных и отечественных практик для решения аналогичных проблем;
- *общественные объединения потребителей* (общества потребителей) и *общественные объединения поставщиков* (бизнес-ассоциации), которые могут предлагать (генерировать) решения проблем, выявленных в ходе анализа состояния рынков.

Глава 3. УЧАСТИЕ ГРАЖДАН В СТРАТЕГИЧЕСКОМ ПЛАНИРОВАНИИ: ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ И ПУТИ ЕЁ РЕШЕНИЯ

Как уже было сказано в главе 2, многим вопросам местного значения соответствует свой рынок муниципальных услуг (сегмент рынка) и в рамках стратегического планирования должны разрабатываться документы по развитию этих рынков. Процесс разработки таких документов должен, как минимум, включать в себя следующие **ЭТАПЫ**:

1. **Анализ (мониторинг) состояния рынка муниципальных услуг** (в том числе спрос и предложение, тенденции развития, проблемы, существующие на рынке);
2. **Разработка мероприятий** (программ, подпрограмм, дорожных карт,...) **по развитию рынков** и решению выявленных проблем;
3. **Разработка проектов муниципальных правовых актов** о стратегии развития рынка (отрасли);
4. **Принятие муниципальных правовых актов** о стратегии развития рынка (отрасли).

Наиболее трудозатратным и сложными являются первые два этапа. Поэтому именно они и требуют в первую очередь привлечения экспертного, информационного и организационного потенциала гражданского общества.

3.1. Молодёжь как целевая группа для участия в стратегическом планировании

В контексте решения задачи о вовлечении граждан и их объединений в стратегическое планирование представляется целесообразным особое внимание обратить на молодёжь (старшеклассников и студентов). Участие в такой работе может являться для молодёжи средством

- профориентации;
- освоения основ местного самоуправления;

-осознания тенденций социально-экономического развития места своего проживания, а также возможностей для трудоустройства и предпринимательской деятельности;

-формирования у молодёжи положительной мотивации к участию в общественно-полезной деятельности.

Заметим, что задача привлечения молодёжи к процессу принятия решений уже несколько лет как поставлена на федеральном уровне государственной власти. Указом Президента Российской Федерации от 1 июня 2012 г. N 761 утверждена **«Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы»** (далее - Стратегия), в которой в разделе VII «Дети - участники реализации национальной стратегии» устанавливается право ребенка на участие в принятии решений, затрагивающих его интересы¹⁰.

Для реализации данного права в Стратегии определён перечень **задач**, среди которых

-привлечение детей к участию в общественной жизни;

-разработка и внедрение в практику стандартов и методик участия детей в принятии решений, затрагивающих их интересы.

А для решения данных задач в Стратегии определены первоочередные меры в числе которых

-внедрение социальных технологий для привлечения детей к участию в жизни местного сообщества...;

-разработка стандартов и методик расширения участия детей в различных сферах жизнедеятельности.

Потребности и мотивы участия молодёжи в общественном управлении

Привлечение молодёжи к участию в общественном управлении должно строиться с учётом их потребностей и мотивов. Но для этого их, как минимум, надо знать. Так Т. Г. Киселёва в своей публикации «Исследование доминирующей мотивации к участию в добровольческой деятельности»¹¹, проанализировала благоприятные и неблагоприятные

¹⁰ Данное право закреплено в Конвенции о правах ребенка.

¹¹ Ярославский педагогический вестник – 2013 – № 2 – Том II (Психолого-педагогические науки) http://vestnik.yspu.org/releases/2013_2pp/14.pdf

факторы, влияющие на участие подростков и молодежи в волонтерской деятельности, и установила следующую иерархию мотивов

1. Потребность в общении, преодоление проблемы одиночества и скуки (поиск доступного места и людей, с которыми можно «убить время»). Как правило, на первое место у респондентов выходила возможность общения, дружеского взаимодействия с единомышленниками, а также поиск единомышленников, значимого круга общения, поддержка в дружеском взаимодействии, потребность быть вовлеченным в лично значимые социальные отношения.

2. Потребность в авторитете, примере для подражания (сильное эмоциональное воздействие, которое производит лидер организации). Для подростков было чрезвычайно важным подражание (копирование), следование за авторитетным человеком, убежденным в необходимости волонтерства и сумевшим убедить в этом подростков и молодежь, поэтому не последнюю роль в мотивации волонтерской деятельности играет пример взрослого-руководителя волонтерского отряда.

3. Потребность в новизне (новые люди, идеи и т.д.). Волонтерская деятельность создает условия для профессионального ориентирования, проб в различных видах профессиональной деятельности, позволяет сформировать реальное представление о предполагаемой профессии или направлении профессиональной подготовки, что выступает мощным мотивационным фактором, занимающим третье место в иерархии мотивов волонтерской деятельности. Добровольцы указывали на возможность приобретения опыта ответственного лидерства и социального взаимодействия, возможность проявить себя в различных моделях взаимодействия, приобрести навыки, необходимые в дальнейшей жизни. Кроме того, волонтерская деятельность создает условия для приобретения социальных и практических навыков, напрямую не относящихся к профессиональному выбору человека, но важных для жизни, например, практических навыков работы с компьютером, с

различными видами техники, строительных навыков и т.п., или социальных навыков: опыт межличностного взаимодействия, развитие коммуникативных способностей; лидерские навыки; исполнительская дисциплина; защита и отстаивание прав и интересов; делегирование полномочий; инициативность.

4. Потребность в принятии. *Потребность быть принятым в группе является базовой потребностью человека, но особенно ярко она выражена в подростковом и юношеском возрасте, что ещё раз доказало наше исследование. Эта потребность как стимулирующая волонтерскую деятельность часто встречается у людей, которые не смогли найти общий язык в своем родном коллективе, поэтому волонтерство для них – это определенный шанс.*

5. Потребность в духовных ценностях. *К этой группе мотивов отнесены потребность в самовыражении (как личности, как профессионала), реализация личностного потенциала, проявление своих способностей и возможностей, осуществление человеческого предназначения, осознание собственного внутреннего потенциала, определение личной миссии, выбор жизненного пути, самовыражение и самоопределение, возможность проявить себя, заявить о своей жизненной позиции, найти свое место в системе общественных отношений, потребность в осознании собственной индивидуальности, уникальности своего внутреннего мира.*

6. Потребность в общественном признании, поощрении. *Несмотря на то, что волонтерская деятельность является бескорыстной и безвозмездной, для её мотивации и поддержания человек все равно нуждается в поощрении, «психологическом поглаживании», в качестве которого могут выступать общественное признание, чувство социальной значимости, положительное подкрепление своей деятельности со стороны значимых окружающих, утверждение в собственных глазах, ощущение своей причастности к общеплезному делу, потребность в высокой самооценке и в оценке со стороны окружающих, выбор целей и задач собственной деятельности, направления личностного роста.*

Очевидно, что для выбора стратегии и тактики привлечения молодёжи к участию в общественной жизни, в принятии решений на государственном и муниципальном уровне и, в частности, в стратегическом планировании необходимо осуществлять регулярный мониторинг потребностей и мотивов молодёжи и подбирать соответствующие им инструменты и методы вовлечения.

3.2. Привлечения молодёжи к анализу состояния муниципальных рынков услуг

В п. 2.2.1 для изучения спроса (потребностей, уровня удовлетворённости) на муниципальные услуги и уровня удовлетворённости этого спроса предложено непосредственно изучать мнение потребителей услуг с помощью анкетирования, проведения фокус-групп, социологических опросов и др.

В частности, можно составить АНКЕТУ, содержащую все муниципальные услуги, и предложить жителям для ответа на вопросы *«Какие из перечисленных ниже муниципальных услуг вам необходимы и можете ли вы их получать в городе?»*

Как показала практика, проведение такого опроса жителей муниципалитета (села и небольшого города) можно поручить старшеклассникам школ, расположенных на территории муниципального образования, которые могут со своими семьями заполнить такую анкету и на следующий день сдать её в школе организаторам опроса. Лучше всего это делать в школах, где преподаётся курс *«Основы самозанятости и предпринимательства»*¹², в котором есть тема *«Потребности населения как основа для самозанятости»*. Тогда проведение такого опроса может быть просто практической работой по данной теме, а её результаты местные администрации могут получать ежегодно, не тратя на это никаких бюджетных средств. Собранные анкеты либо передаются в Администрацию муниципального образования для обработки, либо их могут проанализировать сами школьники на уроках информатики или в рамках курса *«Основы самозанятости и предпринимательства»*.

¹² Описание и содержание курса см. в Приложении 3

Таким образом, помимо школьников, значительное количество жителей муниципалитета (родители и родственники школьников) могут быть включены в стратегическое планирование, в работу по анализу (мониторингу) муниципальных рынков услуг. Заметим, что такое привлечение будет также способствовать

-профориентации школьников,

-информированию жителей о нишах, которые существуют для занятия предпринимательской деятельностью.

Практика показала, что привлечение населения к анализу спроса и предложения на муниципальных рынках услуг позволяет получить более объективную информацию, нежели та, которая рождается в стенах местных администраций. Доказательством этому служат результаты опроса сотрудников администрации Вяземского муниципального района и жителей района, проведённого старшеклассниками по описанной выше технологии. Оказалось, что мнение специалистов администрации по поводу трёх наиболее востребованных и дефицитных муниципальных услуг, ничего общего не имеет с мнением населения (см. таблица ниже).

Мнение Администрации	Мнение жителей
Услуги связи	Химическая чистка одежды
Проведение физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий	Отлов безнадзорных животных
Услуги электроснабжения	Строительство жилья и других построек

Это ещё раз опровергает расхожее мнение о том, что «власть лучше знает, что надо народу».

К анализу состояния рынков муниципальных услуг можно привлечь также студентов и аспиранты вузов, обучающихся по специальностям «Социология», «Государственное и муниципальное управление», «Экономика», «Маркетинг». Они могут выполнять соответствующие работы при изучении специальных дисциплин в ходе практических занятий, подготовки курсовых, дипломных и диссертационных работ.

В большом городе, для обеспечения необходимого масштаба работ, можно объединить ресурс школьников и студентов. В частности, для реализации данной идеи в Хабаровске был разработан совместный проект Дальневосточного научного центра местного самоуправления и Дальневосточного института управления - филиала федерального бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (далее – ДВИУ), который объединил ресурсы

-общеобразовательных учреждений (школ), где организовано изучение основ самозанятости и предпринимательства и которые находятся в разных округах города;

-студентов ДВИУ по специальностям «Социология», «Государственное и муниципальное управление».

Проект включал в себя следующие этапы

1. Из студентов ДВИУ была сформирована группа студентов, которая под руководством преподавателя - социолога на основе ОКВЭД 2 разработала анкету для анализа рынка услуг бытового обслуживания населения (см. Приложение 2).

2. ДВНЦМС разработал и направил в школы письмо – приглашение в проект (см. Приложение 3).

3. На базе ДВИУ была организована встреча руководителей проекта, студентов ДВИУ – участников проекта, а также учащихся школ, изъявивших желание участвовать в проекте, на которой

-школьников познакомили с проектом, раздали анкеты и ознакомили с правилами заполнения анкет;

-каждой школе из числа студентов ДВИУ был назначен и представлен куратор, который будет оказывать помощь в проведении анкетирования.

4. Учащиеся школ провели опрос своих семей и сдали заполненные анкеты студентам ДВИУ - кураторам школ.

5. Студенты ДВИУ обработали анкеты и подготовили Аналитический доклад «О состоянии рынка бытового обслуживания в городе Хабаровске».

6. Аналитический доклад «О состоянии рынка бытового обслуживания в городе Хабаровске» студенты ДВИУ – кураторы школ

представили учащимся на уроках по основам самозанятости и предпринимательства, а руководители проекта - на Совете по предпринимательству при Мэре города Хабаровска в присутствии всех участников проекта, а также на совещании глав муниципальных образований Хабаровского края.

В результате реализации описанных выше этапов проекта были получены данные о востребованности бытовых услуг у жителей Хабаровска, а также определено состояние их качества, физической, и экономической доступности (см. Приложение 4), а также сформирована «горячая десятка» наиболее востребованных услуг

Наименование услуги	Услуга мне нужна	Получаю, не удов.	Близко от дома	Далеко от дома	Цена приемлема	Цена высокая
1. Услуги парикмахерских, услуги маникюра и педикюра	82,3	12,3	80,3	19,7	70,8	29,2
2. Изготовление и ремонт обуви	76,4	9,0	83,2	16,8	83,8	16,2
3. Ремонт электроники и бытовой техники	72,3	19,2	48,6	51,4	57,4	42,6
4. Пошив и ремонт одежды	66,6	8,5	72,2	27,8	72,9	27,1
5. Фотографические и видеграфические услуги	64,8	7,1	55,9	44,1	64,7	35,3
6. Ремонт и строительство жилья	62,8	13,8	31,8	68,2	33,6	66,4
7. Ремонт и техобслуживание авто- и мототранспортных средств	61,8	9,0	55,2	44,8	45,5	54,5
8. Услуги бани, сауны, солярия	59,0	5,5	53,8	46,2	63,1	36,9
9. Изготовление, оформление и ремонт мебели	58,1	10,0	32,9	67,1	35,6	64,4
10. Ремонт часов	51,9	8,0	49,4	50,6	68,1	31,9

3.3. Необходимые условия вовлечения граждан в стратегическое планирование

Как показывает практика, для включения потенциала гражданского общества в местное самоуправление, в том числе в процесс разработки документов стратегического планирования, должны быть сформированы следующие необходимые условия.

1) Наличие установки (положительной мотивации) участников (органов власти, граждан и их объединений) на необходимость совместных действий при разработке, принятии и реализации документов стратегического планирования.

Если же у одного из участников такой мотивации нет, то никакого конструктивного взаимодействия не получится.

2) Наличие у граждан и их объединений необходимых знаний и умений по вопросам муниципального управления.

Это означает, что в муниципальном образовании должна существовать система обучения (просвещения) населения по основам местного самоуправления.

3) Наличие правовых условий для эффективного участия граждан и их объединений в процессе стратегического планирования

Заметим, что в системе публичного права действует метод правового регулирования «*власть может делать только то, что ей предписано*». Это значит, что если не существует нормативных правовых актов, в которых записано, что власть должна привлекать граждан в процесс стратегического планирования с указанием этапов и форм такого участия, то власть этого делать не будет.

4) Наличие кадров в органах местного самоуправления и в гражданском обществе, способных организовать участие граждан и их объединений в процессе стратегического планирования.

Необходимы лидеры («социальные модераторы» или «социальные менеджеры») или организация - лидер, которые умеют организовать

конструктивный процесс взаимодействия власти и гражданского общества в процессе стратегического планирования.

К функциям социальных модераторов относятся:

-моделирование (планирование) процесса разработки документов стратегического планирования, где предполагается участие граждан;

-поиск потенциальных участников из числа граждан и их объединений и стимулирование их к участию в совместной деятельности с органами власти по разработке документов стратегического планирования;

-подготовка потенциальных участников к работе, в том числе проведение обучения, обеспечение информацией и т.д.;

-организация совместной работы органов власти, граждан и гражданских организаций, в том числе разработка и согласование предварительного сценария и процедуры;

-фиксация результатов совместной работы, их оформление и согласование с участниками;

-подготовка отчётов о результатах совместной работы, измерение результативности по оценкам участников.

Организационно функции социального модератора могут осуществляться различными вариантами (следующими юридическими или физическими лицами):

1) структура/персона какой-либо некоммерческой организации, работающей в муниципальном образовании;

2) представитель/структура органа власти;

3) формальная или неформальная общественно-муниципальная организация, созданная для осуществления функций социального модератора;

4) неформальное партнёрство какой-либо структуры органа власти и гражданской организации.

Все эти варианты имеют свои преимущества и свои недостатки, но в большинстве случаев речь идет не о выборе оптимального варианта организационного обеспечения межсекторного взаимодействия, а об отсутствии таких социальных модераторов. В этих условиях достаточно трудно обеспечить

успешность межсекторного взаимодействия власти и гражданского общества, его результативность, а главное стабильность. Отсутствие необходимой инфраструктуры приводит к фрагментарности и эпизодичности межсекторного взаимодействия в решении вопросов местного значения.

Для подготовки социальных модераторов необходимо разработать специальную образовательную программу, реализация которой позволит начать формирование сообщества таких специалистов, которые смогут в дальнейшем обмениваться опытом (в том числе вести общую информационную базу) и совместно решать возникающие у них проблемы. Выпускник такой образовательной программы должен, как минимум, обладать следующими компетенциями:

- знать как устроена и работает власть на каждом уровне: федеральном, региональном, муниципальном (на каком уровне власти находятся конкретные полномочия, какова технология его реализации, кто с кем взаимодействует и кто кому подчиняется и т.д);

- уметь осуществлять мониторинг проблем власти и знать её потребности в повышении качества принимаемых решений;

- уметь осуществлять мониторинг развития гражданского общества в своём регионе и знать, кто из экспертов или представителей гражданских организаций может помочь органам власти в решении актуальных проблем, которые сегодня существует у власти;

- знать как можно в современных правовых условиях «встраивать» экспертов и гражданские организации в процесс разработки и реализацию решений по различным полномочиям органов власти и уметь организовать как разовое включение по какому-либо вопросу, так и многократное, если это необходимо.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

АНКЕТА

для изучения потребностей населения в муниципальных услугах

Просим вас ответить на вопрос: «Какие из перечисленных ниже муниципальных услуг вам необходимы?»

Виды муниципальных услуг	Услуги необхо- димы
1.Жилищно-коммунальные услуги	
1.1. Монтаж и ремонт внутридомовых электрических сетей, арматуры	
1.2. Монтаж и ремонт внутридомовых систем отопления, горячего водоснабжения и вентиляции	
1.3. Электрофикация и теплофикация домовладений, дачных и гаражных кооперативов, др. объектов	
1.4. Установка (монтаж), наладка и ремонт приборов учета электрической и тепловой энергии	
1.5. Пользование сетевым газом	
1.6. Пользование сжиженным газом	
1.7. Пользование водопроводом (без горячего водоснабжения)	
1.8. Пользование водопроводом (включая горячее водоснабжение)	
1.9. Перевозка (доставка) населению питьевой воды	
1.10. Установка и ремонт водоразборной арматуры	
1.11.Установка и ремонт приборов учета расхода воды	
1.12. Пользование центральным отоплением	
1.13. Пользование канализацией	
1.14. Ремонт и замена сантехнического оборудования	
1.15. Устройство систем водоснабжения, водоочистки и канализации	
1.15. Ремонт и обслуживание систем водоснабжения, водоочистки и канализации	
1.16.Сбор и вывоз твердых и жидких бытовых отходов	
1.17.Строительство и ремонт автомобильных стоянок, пешеходных дорожек и зеленых насаждений	
1.18.Устройство и уход за дренажными системами	
1.19.Пользование общественными туалетами	
1.20.Отлов безнадзорных животных	
1.21.Производство и реализация посадочных материалов декоративных древесно-кустарниковых культур, цветоводство и семеноводство	
1.22. Другое	
2. Ремонт и строительство жилья и других построек	

2.1.Строительство жилья и других построек	
2.2. Другое	
3. Жилищные услуги, услуги гостиниц и прочих мест проживания	
3.1. Предоставление жилой площади в домах муниципального и частного жилого фонда	
3.2. Услуги по обмену жилой площади	
3.3. Оформление обмена жилой площади	
3.4. Услуги гостиниц	
3.5. Услуги мотелей	
3.6. Услуги общежитий	
3.7. Другое	
4. Транспортные услуги	
4.1. Транспортно-экспедиторские услуги	
4.2. Услуги такси по перевозке пассажиров	
4.3. Услуги автобуса по перевозке пассажиров	
4.4. Продажа билетов и бронирование мест в автобусах	
4.5. Получение необходимой информации в справочном бюро или по телефону о расписании движения автобусов, тарифах, правилах перевозок, порядке оформления багажа	
4.6. Зрительная и звуковая информация о месте и времени отправления автобуса	
4.7.Оказание услуг первой необходимости (медпункт, комната матери и ребенка, милиции и т.д. в местах отправления автобусов и такси)	
4.8. Предоставление санитарно-гигиенических услуг (туалетных комнат)	
4.9. Другое	
5. Услуги связи	
5.1. Услуги почтовой связи	
5.2. Услуги телефонной связи (проводной)	
5.3. Услуги сотовой связи	
5.4. Услуги по ремонту телефонных аппаратов	
5.5. Услуги кабельного телевидения	
5.6. Другое	
6. Услуги общественного питания	
6.1. Услуги питания ресторана	
6.2. Услуги питания кафе	
6.3. Услуги питания столовой	
6.6. Услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий	

6.7. Организация проведения, обрядов (свадеб, юбилеев, корпоративных вечеров,...)	
6.8 Услуги по организации концертов и музыкального обслуживания	
6.9. Предоставление газет, журналов, настольных игр, игровых автоматов, бильярда в местах общественного питания	
6.10. Другое	
7. Услуги торговли	
7.1.Услуги розничной торговли продуктами питания	
7.2.Услуги розничной торговли промышленными товарами	
7.2.Услуги оптовой торговли	
7.3.Закупочные услуги	
7.4.Услуги маркетинга	
7.5. Другое	
8. Услуги рынков	
8.1.Разруб мяса, взвешивание продуктов, предоставление торгового инвентаря (весов, ножей, вилок, лотков)	
8.2. Замораживание мяса в морозильной камере	
8.3. Хранение сельскохозяйственной продукции в / холодильниках, складах, овощехранилищах и торговых рядах	
8.4.Предоставление стола, предоставление солнцезащитных тентов	
8.5. Услуги вещевых рынков	
8.6. Другое	
9. Бытовые услуги	
9.1. Ремонт, окраска и пошив обуви	
9.2. Ремонт и пошив швейных, кожаных и меховых изделий	
9.3. Ремонт и обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры	
9.4. Установка и ремонт антенн	
9.5.Техническое обслуживание систем коллективного приема телевидения	
9.6. Ремонт бытовых машин (холодильников, пылесосов, стиральных, швейных машин)	
9.7. Ремонт другой бытовой техники	
9.8. Настройка музыкальных инструментов	
9.9. Ремонт велосипедов, колясок, саней и др.	
9.10. Изготовление и ремонт металлоизделий (замков, решеток, сейфов)	
9.11. Изготовление памятников, ограждений, ворот из металла	
9.12. Лужение металлической посуды и самоваров	
9.13. Кузнечные работы	
9.14. Сварка (газовая, электрическая)	
9.15. Изготовление мебели	

9.16. Ремонт мебели	
9.17. Химическая чистка одежды	
9.18. Услуги прачечных	
9.19. Нарезка стекла и зеркал, художественная обработка стекла	
9.10. Другое	
10. Техническое обслуживание транспорта	
10.1. Техническое обслуживание легковых автомобилей	
10.2. Ремонт легковых автомобилей	
10.3. Техническое обслуживание грузовых автомобилей и автобусов	
10.4. Ремонт грузовых автомобилей и автобусов	
10.5. Техническое обслуживание и ремонт мототранспортных средств	
10.6. Другое	
11. Услуги фотоателье, фото- и кинолабораторий	
12. Услуги газификации по / ремонту газовых сетей	
12.1. установке газовых приборов	
12.2. ремонту газовых баллонов	
12.3. зарядке газовых баллонов для населения	
12.4. Другое	
13. Услуги по / переработке с/х продуктов и даров леса	
13.1. помолу зерна, переработке маслосемян	
13.2. изготовлению и копчению колбас	
13.3. переработке картофеля	
13.4. выделке шкур животных расчесу шерсти стрижке домашних животных	
13.5. ремонту и изготовлению бондарной посуды и гончарных изделий	
13.6. защите садов, огородов и зеленых насаждений от вредителей и болезней	
13.7. Изготовление валяной обуви	
13.8. Изготовление с/х инвентаря из материала заказчика	
13.9. Распиловка древесины	
13.10. Другое	
14. Услуги бань и душевых	
15. Услуги парикмахерских	
16. Услуги предприятий по прокату	
17. Ритуальные услуги	

17.1. Услуги приемщика заказов службы по организации похорон	
17.2. Прокат зала и его оформление для проведения гражданской панихиды, обряда поминания	
17.3. Услуга организатора ритуала по похоронам	
17.4. Услуги по захоронению	
17.5. Услуги по уходу за могилой	
17.8. Услуги по установке, снятию окраски надмогильных сооружений	
17.9. Изготовление гробов	
17.10. Изготовление траурных венков, искусственных цветов, гирлянд	
17.11. Изготовление временных и постоянных надгробных сооружений из цемента, с мраморной крошкой, из природного камня и искусственных материалов и их реставрация	
17.12. Надписи на памятниках, мраморных досках, крепление фотографий на памятниках	
17.13. Высечка барельефов, выполнение графических портретов на памятниках, скульптурные работы и т.п.	
17.14. Изготовление оград, памятников, венков из металла	
17.15. Пошив, изготовление и прокат похоронных принадлежностей	
17.16. Другое	
18. Услуги учреждений культуры	
18.1. Услуги библиотек	
18.1.1. Составление библиографических списков и справок по разовым запросам читателей	
18.1.2. Изготовление копий из книг, брошюр, газет, журналов	
18.1.3. Доставка читателям книг на дом, к месту работы	
18.1.6. Информирование читателей о поступлении в фонд библиотеки интересующих их изданий и материалов	
18.2. Услуги учреждений кино и кинопроката	
18.3. Услуги театрально-зрелищных предприятий	
18.4. Услуги концертных организаций и коллективов филармоний	
18.5. Услуги цирковых предприятий и зоопарков	
18.6. Услуги выставочного характера и художественного оформления	
18.7. Услуги музеев	
18.8. Услуги парков (садов) культуры и отдыха	
18.9. Услуги музыкальных, художественных и хореографических школ для детей	
18.10. Услуги клубных учреждений	
18.11. Приобретение, доставка и вручение сувениров, подарков с поздравлением Деда Мороза и Снегурочки и другими сказочными персонажами на дому	
18.12. Другое	

19. Туристские и экскурсионные услуги	
19.1. Услуги турбюро, турагентств, бюро путешествий	
19.2. Туристский отдых и путешествия по туристским маршрутам	
19.3. Туристские походы выходного дня	
19.5. Рекламно-информационные услуги туристских предприятий и организаций	
19.6. Услуги по предоставлению мест проживания	
19.7. Проживание туристов в частном секторе / городских квартирах и в домах сельских жителей	
19.8. Другое	
20. Услуги физической культуры и спорта	
20.1. Предоставление объектов физической культуры и спорта для занятий	
20.2. Услуги спортивных секций для детей	
20.3. Услуги фитнес-клубов, аэробики для взрослых	
20.3. Проведение спортивно-зрелищных мероприятий	
20.4. Другое	
21. Услуги по присмотру за детьми и больными	
22. Услуги детского сада	
23. Услуги дополнительного образования для детей и взрослых	
22. Другие услуги	

Дальневосточный институт управления – филиал РАНХиГС при
Президенте Российской Федерации
Дальневосточный научный центр местного самоуправления

АНКЕТА
«СОСТОЯНИЕ РЫНКА БЫТОВЫХ УСЛУГ В ГОРОДЕ ХАБАРОВСКЕ»

Здравствуйте!

Мы изучаем мнения жителей г. Хабаровска о потребностях, доступности и качестве бытовых услуг.

Для участия в нашем опросе Вы отобраны случайным образом. Мы не можем заменить Вас никем другим. Мы понимаем, что Вы затратите на заполнение анкеты часть своего свободного времени, и будем очень благодарны Вам за помощь в нашем исследовании, за Ваши искренние ответы.

По каждому вопросу анкеты предложены разные варианты ответов. Выберите, пожалуйста, те ответы, которые совпадают с Вашим мнением, и обведите их порядковые номера или напишите свой ответ. Для нас очень важна объективность Ваших оценок по всем вопросам анкеты.

Анкета анонимная, подписывать ее не надо. Полученные результаты будут использованы только в обобщенном виде.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе.

Просим Вас ознакомиться с перечнем бытовых услуг и по каждой услуге дать ответ. Если Вы не получали данную услугу в 2016 году – обведите цифру «3». Если получали, то оцените качество её предоставления, обведя «1», если вы были удовлетворены, и «2» – если были не удовлетворены.

Наименование услуги	Получал, удовлетворен	Получал, не удовлетворен	Не получал
1. Пошив и ремонт одежды	1	2	3
2. Химическая чистка и обработка изделий	1	2	3
3. Услуги прачечной	1	2	3
4. Изготовление и ремонт обуви	1	2	3
5. Ремонт и техобслуживание авто- и мототранспортных средств	1	2	3
6. Ремонт велосипедов	1	2	3
7. Ремонт и строительство жилья	1	2	3
8. Изготовление, оформление и ремонт мебели	1	2	3

Наименование услуги	Получал, удовлетворен	Получал, не удовлетворен	Не получил
9. Изготовление ювелирных изделий и бижутерии	1	2	3
10. Ремонт электроники и бытовой техники	1	2	3
11. Ремонт часов	1	2	3
12. Ремонт и обслуживание музыкальных инструментов	1	2	3
13. Услуги парикмахерских, услуги маникюра и педикюра	1	2	3
14. Услуги бани, сауны, солярия	1	2	3
15. Фотографические и видеграфические услуги	1	2	3
16. Уход за домашними животными	1	2	3
17. Ритуальные и похоронные услуги	1	2	3
18. Уборка квартиры	1	2	3
19. Услуги дизайна	1	2	3
20. Планировка ландшафта	1	2	3
21. Присмотр и уход (за детьми, инвалидами)	1	2	3

Независимо от того, получали Вы бытовые услуги или нет, просим Вас ответить о Вашей потребности в перечисленных услугах. Отметьте, пожалуйста, по каждой строке.

Наименование услуги	Услуга мне не нужна	Услуга мне нужна
22. Пошив и ремонт одежды	1	2
23. Химическая чистка и обработка изделий	1	2
24. Услуги прачечной	1	2
25. Изготовление и ремонт обуви	1	2
26. Ремонт и техобслуживание авто- и мототранспортных средств	1	2
27. Ремонт велосипедов	1	2
28. Ремонт и строительство жилья	1	2
29. Изготовление, оформление и ремонт мебели	1	2
30. Изготовление ювелирных изделий и бижутерии	1	2
31. Ремонт электроники и бытовой техники	1	2
32. Ремонт часов	1	2
33. Ремонт и обслуживание музыкальных инструментов	1	2

Наименование услуги	Услуга мне не нужна	Услуга мне нужна
34. Услуги парикмахерских, услуги маникюра и педикюра	1	2
35. Услуги бани, сауны, солярия	1	2
36. Фотографические и видеографические услуги	1	2
37. Уход за домашними животными	1	2
38. Ритуальные и похоронные услуги	1	2
39. Уборка квартиры	1	2
40. Услуги дизайна	1	2
41. Планировка ландшафта	1	2
42. Присмотр и уход (за детьми, инвалидами)	1	2

Оцените бытовые услуги, которые вам необходимы, по степени их физической и экономической доступности для Вас, Вашей семьи

Наименование услуги	Доступность услуги			
	43. Физическая		44. Экономическая	
	Близко от дома	Далеко от дома	Цена приемлема	Цена высокая
1. Пошив и ремонт одежды	1	2	1	2
2. Химическая чистка и обработка изделий	1	2	1	2
3. Услуги прачечной	1	2	1	2
4. Изготовление и ремонт обуви	1	2	1	2
5. Ремонт и техобслуживание авто- и мото средств	1	2	1	2
6. Ремонт велосипедов	1	2	1	2
7. Ремонт и строительство жилья	1	2	1	2
8. Изготовление, оформление и ремонт мебели	1	2	1	2
9. Изготовление ювелирных изделий и бижутерии	1	2	1	2
10. Ремонт электроники и бытовой техники	1	2	1	2
11. Ремонт часов	1	2	1	2
12. Ремонт и обслуживание музыкальных инструментов	1	2	1	2
13. Услуги парикмахерских, услуги маникюра и педикюра	1	2	1	2
14. Услуги бани, сауны, солярия	1	2	1	2
15. Фотографические и видеографические услуги	1	2	1	2

Наименование услуги	Доступность услуги			
	43. Физическая		44. Экономическая	
	Близко от дома	Далеко от дома	Цена приемлема	Цена высокая
16. Уход за домашними животными	1	2	1	2
17. Ритуальные и похоронные услуги	1	2	1	2
18. Уборка квартиры	1	2	1	2
19. Услуги дизайна	1	2	1	2
20. Планировка ландшафта	1	2	1	2
21. Присмотр и уход (за детьми, инвалидами)	1	2	1	2

45. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении бытовых услуг в будущем? Можно отметить не более 5 вариантов

1. Удобство графика работы учреждения
2. Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)
3. Уменьшение стоимости услуги
4. Сокращение срока предоставления услуги
5. Доступность информации о порядке предоставления услуги
6. Вежливость и профессионализм сотрудников
7. Улучшение условий ведения приема посетителей
8. Улучшение территориальной доступности учреждения, организации
9. Другое (укажите)

В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе

46. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

47. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст?

1. До 29 лет
2. 30-39 лет
3. 40-49 лет
4. 50-59 лет
5. 60 лет и старше

48. Укажите, пожалуйста, Ваше образование?

1. Высшее или незаконченное высшее
2. Среднее специальное (техникум и др.)
3. Начальное профессиональное (профтехучилище)
4. Полное среднее (средняя школа)
5. Неполное среднее, начальное

49. Укажите, пожалуйста, Ваше семейное положение?

1. Живем в официальном браке
2. Живем в неофициальном браке
3. Разведен/а
4. Вдовец/вдова
5. Холост/не замужем

50. Укажите, пожалуйста, Ваше основное занятие?

1. Работник промышленности
2. Работник строительства
3. Работник транспорта
4. Работник связи и телекоммуникаций
5. Работник образования и науки
6. Работник культуры
7. Работник здравоохранения
8. Работник торговли, общественного питания, бытового обслуживания
9. Военнослужащий, работник правоохранительных органов, таможни, ФСБ
10. Работник органов государственного и муниципального управления
11. Работник банка, страховой компании
12. Не работаю, на пенсии
13. Занимаюсь домашним хозяйством
14. Временно не работаю, ищу работу
15. Студент, учащийся
16. Другое (напишите)

51. Как Вы оцениваете уровень своего материального положения?

1. Высокий, материальных затруднений нет
2. Сравнительно высокий, хотя некоторые покупки не по карману
3. Средний, денег хватает лишь на основные продукты и одежду
4. Денег не хватает на продукты и одежду
5. Очень низкий, живу в крайней нужде

52. Имеете ли Вы инвалидность?

1. Нет
2. Да, I группа
3. Да, II группа
4. Да, III группа

53. В каком районе города Вы проживаете?

1. Железнодорожный
2. Кировский
3. Краснофлотский
4. Центральный
5. Южный

Благодарим Вас за участие в опросе!



Некоммерческое партнерство
**ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ НАУЧНЫЙ ЦЕНТР
 МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ**

680000 Хабаровск, ул. Запарина д.30, к. 120; т/ф (4212) 21-44-98, E-mail: npolichka@mail.ru; www.dvncms.khv.ru

Директорам общеобразовательных
 учреждений г.Хабаровска
 (по списку)

Уважаемые коллеги!

Согласно информации, полученной из Министерства образования и науки Хабаровского края, в вашем общеобразовательном учреждении организовано изучение основ самозанятости и предпринимательства (см. таблица ниже)

Наименование общеобразовательных организаций, в которых организовано изучение основ самозанятости и предпринимательства в разных формах (элективные, факультативные курсы, занятия во внеурочной деятельности)	Кол-во обучающихся
ОО № 10, 24,26, 27, 40, 52, 68, Многопрофильный лицей, Экономическая гимназия, Гимназия №3, Политехнический лицей.	306

В связи с этим Дальневосточный научный центр местного самоуправления и Дальневосточный институт управления - филиал федерального бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (далее – ДВИУ) приглашают учащихся, изучающих основы самозанятости и предпринимательства, принять участие в реализации проекта

**"УЧАСТИЕ ГРАЖДАН И ИХ ОБЪЕДИНЕНИЙ В СТРАТЕГИЧЕСКОМ
 ПЛАНИРОВАНИИ НА УРОВНЕ ГОРОДСКОГО ОКРУГА",**

который реализуется при финансовой поддержке Администрации города Хабаровска. Краткая аннотация проекта прилагается.

Суть приглашения заключается в том, что ваши учащиеся совместно со студентами ДВИУ проведут маркетинговое исследование муниципального рынка бытовых услуг, результаты которого будут затем представлены Администрации города и станут основой для разработки Стратегии развития бытового обслуживания в Хабаровске.

В случае вашего согласия предлагаем вам следующий ПЛАН совместных действий

1. В ДВИУ будет организована информационная встреча руководителей проекта, студентов ДВИУ – участников проекта, а также учащихся школ, изъявивших желание участвовать в проекте. На встрече

-школьникам раздадут анкеты, которые они будут заполнять вместе со своими родителями и родственниками, а также ознакомят с правилами заполнения анкет;

-каждой школе будут представлены кураторы из числа студентов ДВИУ, которые окажут помощь в проведении анкетирования;

-школьников познакомят с ДВИУ и ответят на интересующие их вопросы по поводу обучения в ДВИУ.

2. Учащиеся школ, изъявивших желание участвовать в проекте, проведут опрос родителей и родственников и сдадут анкеты студентам ДВИУ - кураторам школ.

3. Студенты ДВИУ обработают анкеты и подготовят Аналитический доклад «О состоянии рынка бытового обслуживания в городе Хабаровске», в котором будет представлена информация о «нишах» для развития предпринимательства и самозанятости на данном рынке.

4. Аналитический доклад «О состоянии рынка бытового обслуживания в городе Хабаровске»

-студенты ДВИУ – кураторы школ представят учащимся на уроках по основам самозанятости и предпринимательства;

-руководители проекта представят Администрации города Хабаровска в присутствии всех участников проекта (в том числе школьников, принявших участие в маркетинговом исследовании рынка).

В случае согласия вашего общеобразовательного учреждения участвовать в проекте **"Участие граждан и их объединений в стратегическом планировании на уровне городского округа"**, просим проинформировать **до 18.03.2017** в любой удобной для вас форме руководителя проекта – Нину Петровну Поличка по

тел/факсу (4212) 21-44-98, моб тел. +7 914 193 38 92,

E-mail: npolichka@mail.ru.

Директор ДВНЦМС,
Член Научно-консультативного совета
Общественной палаты Российской Федерации
д.п.н., к.ф.-м.н.

Н.П.Поличка

14.03. 2017

ПРОЕКТ "УЧАСТИЕ ГРАЖДАН И ИХ ОБЪЕДИНЕНИЙ В СТРАТЕГИЧЕСКОМ ПЛАНИРОВАНИИ НА УРОВНЕ ГОРОДСКОГО ОКРУГА"

Проблема, на решение которой направлен проект

Конституция Российской Федерации в статье 32 установила *право граждан на участие в управлении делами государства*, реализовать которое граждане могут как непосредственно, так и через своих представителей. В федеральном законе №172-ФЗ «О стратегическом планировании в Российской Федерации» установлено, что *к разработке документов стратегического планирования могут привлекаться объединения профсоюзов и работодателей, общественные, научные и иные организации*. Указ Президента Российской Федерации от 16 января 2017 года N 13 «Об утверждении основ государственной политики регионального развития Российской Федерации на период до 2025 года» в качестве одной из целей государственной политики регионального развития определил *максимальное привлечение населения к решению региональных и местных задач*.

Однако участие граждан в управлении делами государства, в решении региональных и местных задач, в том числе стратегическом планировании на муниципальном уровне, требует соответствующих технологий, которые пока не разработаны. А потому право есть, а реализовать его невозможно.

На решение данной проблемы направлен настоящий проект.

Цель проекта - разработать и апробировать технологию участия граждан и их объединений в стратегическом планировании на уровне городского округа.

Стратегия достижения цели

Решения любого вопроса местного значения, связанного с предоставлением гражданам и организациям различных услуг, можно рассматривать как обеспечение эффективного функционирования рынка этой услуги. При этом стратегическое планирование развития данного рынка должно включает в себя два обязательных этапа

-анализ состояния рынка услуги (в том числе спрос, предложение, проблемы, существующие на рынке).

-разработка стратегии и тактики (программ, подпрограмм, дорожных карт, мероприятий,...) развитие рынка услуги.

Выполнение первого этапа в крупном городе является весьма трудозатратным делом, поскольку требует проведения масштабных социологических исследований за счёт местного бюджета.

Вместе с тем, в любом крупном городе есть человеческий ресурс, который на волонтерских началах может регулярно выполнять такие масштабные работы. Это

во-первых, *учащиеся старших классов общеобразовательных школ*, если у них преподаётся курс «Основы самозанятости и предпринимательства» и если в этом курсе есть тема «Потребности населения как основа для самозанятости» (Вопросы местного значения и муниципальные отраслевые рынки. Способы изучения потребностей);

во-вторых, *студенты и аспиранты вузов*, обучающиеся по специальностям «Социология», «Государственное и муниципальное управление», «Экономика», «Маркетинг» при изучении специальных дисциплин в ходе выполнения практических занятий, а также в рамках подготовки курсовых, дипломных и диссертационных работ.

Поскольку документы стратегического планирования должны разрабатываться для каждого вопроса местного значения (для каждой услуги), то представляется целесообразным

-разработать общую технологию участия старшеклассников и студентов в проведении социологических исследований в рамках стратегического планирования;

-апробировать её на какой-либо одной отрасли или услуге;

-тиражировать разработанную технологию на другие вопросы местного значения и соответствующие им отрасли и услуги.

В качестве такой отрасли предлагается бытовое обслуживание населения, включающее в себя широкий спектр различных бытовых услуг.

Задачи проекта

Задача 1. Разработать общую технологию участия старшеклассников и студентов в проведении социологических исследований в рамках стратегическом планировании на уровне городского округа (далее – Технология).

Задача 2. Апробировать Технологию на примере участия старшеклассников и студентов в проведении социологических исследований при стратегическом планировании развития системы бытового обслуживания в г.Хабаровске.

Задача 3. Описать, опубликовать и презентовать Технологию представителям органов местного самоуправления и общественности Хабаровска и других муниципальных образований.

Результаты проекта

1. Разработана и апробирована технология участия старшеклассников, студентов и аспирантов вузов, экспертов и бизнес-ассоциаций в разработке стратегии развития рынков муниципальных услуг.

Муниципальными называются услуги, обязанность по организации предоставления которых возложена на муниципальное образование в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также уставом муниципального образования в связи с решением вопросов местного значения.

2. Издана брошюра «Участие граждан и их объединений в стратегическом планировании на уровне городского округа», что позволяет всем заинтересованным жителям города и организациям получить необходимые знания и умения об участии в стратегическом планировании.

РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА ХАБАРОВЧАН

Опрос «Состояние рынка бытовых услуг в г. Хабаровске», ДВИУ – филиал РАНХиГС, апрель 2017 г. В рамках данного опроса в качестве объекта исследования выступали родители учащихся 6 общеобразовательных школ г. Хабаровска (анкетный опрос, объем выборки 374 чел.). Научный руководитель – зав. Научно-исследовательской лабораторией, к.с.н., доцент Ю.В. Березутский.

Просим Вас ознакомиться с перечнем бытовых услуг и по каждой услуге дать ответ. Если Вы не получали данную услугу в 2016 году – обведите цифру «3». Если получали, то оцените качество её предоставления, обведя «1», если вы были удовлетворены, и «2» – если были не удовлетворены.

Наименование услуги	Получал, удовлетворен	Получал, не удовлетворен	Не получил
1. Пошив и ремонт одежды	56,7	8,5	34,8
2. Химчистка и обработка изделий	19,2	7,2	73,6
3. Услуги прачечной	9,2	5,1	85,6
4. Изготовление и ремонт обуви	69,6	9,0	21,5
5. Ремонт и техобслуживание авто- и мототранспортных средств	37,8	9,0	53,1
6. Ремонт велосипедов	15,5	5,5	79,0
7. Ремонт и строительство жилья	30,3	13,8	55,9
8. Изготовление, оформление и ремонт мебели	27,5	10,0	62,5
9. Изготовление ювелирных изделий и бижутерии	26,8	6,2	67,0
10. Ремонт электроники и бытовой техники	48,3	19,2	32,5
11. Ремонт часов	34,3	8,0	57,8
12. Ремонт и обслуживание музыкальных инструментов	10,3	5,8	83,8
13. Услуги парикмахерских, услуги маникюра и педикюра	77,8	12,3	9,9
14. Услуги бани, сауны, солярия	46,4	5,5	48,1
15. Фото и видеোগрафические услуги	56,5	7,1	36,4
16. Уход за домашними животными	32,0	5,4	62,6

Наименование услуги	Получал, удовлетворен	Получал, не удовлетворен	Не получил
17. Ритуальные и похоронные услуги	22,9	8,6	68,5
18. Уборка квартиры	8,3	5,5	86,2
19. Услуги дизайна	10,3	3,1	86,6
20. Планировка ландшафта	4,5	4,1	91,4
21. Присмотр и уход (за детьми, инвалидами)	5,8	3,1	91,1

Независимо от того, получали Вы бытовые услуги или нет, просим Вас ответить о Вашей потребности в перечисленных услугах. Отметьте, пожалуйста, по каждой строке.

Наименование услуги	Услуга мне не нужна	Услуга мне нужна
22. Пошив и ремонт одежды	33,4	66,6
23. Химическая чистка и обработка изделий	50,9	49,1
24. Услуги прачечной	70,6	29,4
25. Изготовление и ремонт обуви	23,6	76,4
26. Ремонт и техобслуживание авто- и мототранспортных средств	38,2	61,8
27. Ремонт велосипедов	61,0	39,0
28. Ремонт и строительство жилья	37,2	62,8
29. Изготовление, оформление и ремонт мебели	41,9	58,1
30. Изготовление ювелирных изделий и бижутерии	50,9	49,1
31. Ремонт электроники и бытовой техники	27,7	72,3
32. Ремонт часов	48,1	51,9
33. Ремонт и обслуживание музыкальных инструментов	69,2	30,8
34. Услуги парикмахерских, услуги маникюра и педикюра	17,7	82,3
35. Услуги бани, сауны, солярия	41,0	59,0
36. Фотографические и видеграфические услуги	35,2	64,8
37. Уход за домашними животными	55,6	44,4
38. Ритуальные и похоронные услуги	55,7	44,3
39. Уборка квартиры	76,0	24,0
40. Услуги дизайна	72,0	28,0
41. Планировка ландшафта	75,5	24,5
42. Присмотр и уход (за детьми, инвалидами)	75,9	24,1

Оцените бытовые услуги, которые вам необходимы, по степени их физической и экономической доступности для Вас, Вашей семьи

Наименование услуги	Доступность услуги			
	43. Физическая		44. Экономическая	
	Близко от дома	Далеко от дома	Цена прием-лема	Цена высо-кая
1. Пошив и ремонт одежды	72,2	27,8	72,9	27,1
2. Химическая чистка и обработка изделий	30,1	69,9	52,1	47,9
3. Услуги прачечной	32,0	68,0	55,3	44,7
4. Изготовление и ремонт обуви	83,2	16,8	83,8	16,2
5. Ремонт и техобслуживание авто-и мото средств	55,2	44,8	45,5	54,5
6. Ремонт велосипедов	38,7	61,3	62,7	37,3
7. Ремонт и строительство жилья	31,8	68,2	33,6	66,4
8. Изготовление, оформление и ремонт мебели	32,9	67,1	35,6	64,4
9. Изготовление ювелирных изделий и бижутерии	39,9	60,1	36,2	63,8
10. Ремонт электроники и бытовой техники	48,6	51,4	57,4	42,6
11. Ремонт часов	49,4	50,6	68,1	31,9
12. Ремонт и обслуживание музыкальных инструментов	24,4	75,6	44,1	55,9
13. Услуги парикмахерских, услуги маникюра и педикюра	80,3	19,7	70,8	29,2
14. Услуги бани, сауны, солярия	53,8	46,2	63,1	36,9
15. Фотографические и видеграфические услуги	55,9	44,1	64,7	35,3
16. Уход за домашними животными	45,3	54,7	56,9	43,1
17. Ритуальные и похоронные услуги	18,9	81,1	32,4	67,4
18. Уборка квартиры	30,4	69,6	42,8	57,2
19. Услуги дизайна	21,8	78,2	29,6	70,4
20. Планировка ландшафта	17,5	82,5	28,5	71,5
21. Присмотр и уход (за детьми, инвалидами)	32,7	67,3	44,9	55,1

45. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении бытовых услуг в будущем?	
1. Удобство графика работы учреждения	58,1
2. Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)	65,5
3. Уменьшение стоимости услуги	76,6
4. Сокращение срока предоставления услуги	42,1
5. Доступность информации о порядке предоставления услуги	40,5
6. Вежливость и профессионализм сотрудников	73,3
7. Улучшение условий ведения приема посетителей	23,6
8. Улучшение территориальной доступности учреждения, организации	36,2
9. Другое	1,7



**ПОЛИЧКА
МАКСИМ
АНАТОЛЬЕВИЧ**

Директор Дальневосточного
центра инноваций социальной
сферы, кандидат
юридических наук



**ПОЛИЧКА
НИНА ПЕТРОВНА**

Директор Дальневосточного
научного центра местного
самоуправления», член
Научно-консультативного совета
Общественной палаты
Российской Федерации,
доктор педагогических наук,
кандидат физико-
математических наук



**ФЕДОРОВА
ЕКАТЕРИНА
АНАТОЛЬЕВНА**

Кандидат экономических наук