

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего профессионального образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Литвинцева Е.А., Карпичев В.С., Рыбакова И.Н.,  
Афанасьева Н.В., Мамедов Н.М., Фатеев И.В.,  
Скипетрова Т.В.**

**Разработка методического инструментария по оценке  
доверия граждан к государственным гражданским  
служащим**

**Москва 2016**

**Аннотация.** В работе представлены результаты научного анализа доверия как особой формы проявления социальной реальности и человеческого существования, определенной сферы свободы, результата совместного сосуществования индивидов и социальных групп. Общественное доверие является ключевой характеристикой российского социума, которое проявляется как на межличностном уровне, так и на уровне социальном, включая доверие к общественным институтам и государству в целом.

Концептуальная разработка общественного доверия как социального механизма стабилизации общества и государства позволила рассмотреть феномен «доверия» граждан к государственным гражданским служащим в логике «власть – управление – доверие граждан – соуправление (гражданская активность)»

Литвинцева Е.А., заведующий кафедрой организационного проектирования систем управления ИГСУ, Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

Мамедов Н.М., профессор кафедры организационного проектирования систем управления Института государственной службы и управления, Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

Карпичев В.С., профессор кафедры организационного проектирования систем управления Института государственной службы и управления, Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

Афанасьева Н.В., доцент кафедры организационного проектирования систем управления Института государственной службы и управления, Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

Рыбакова И.Н., доцент кафедры организационного проектирования систем управления Института государственной службы и управления, Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

Скипетрова Т.В., доцент кафедры организационного проектирования систем управления Института государственной службы и управления, Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

Фатеев И.В., ведущий научный сотрудник научно-исследовательского Цетра государственной службы и управления Института государственной службы и управления, Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ

Данная работа подготовлена на основе материалов научно-исследовательской работы, выполненной в соответствии с Государственным заданием РАНХиГС при Президенте Российской Федерации на 2015 год.

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 Анализ и концептуальная разработка общественного доверия как социального механизма стабилизации общества и государства.....                                               | 5  |
| 2 Мониторинг общественного доверия: российский и зарубежный опыт.....                                                                                                       | 16 |
| 3 Разработка методического инструментария по психолого-социальной диагностике уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим.....                | 32 |
| 4 Разработка методик и комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим.....                                                                     | 46 |
| 5 Анализ приоритетов и стратегий повышения уровня доверия граждан к государственным органам и государственным гражданским служащим (на материалах экспертного опроса) ..... | 79 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....                                                                                                                                                             | 84 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....                                                                                                                                      | 87 |

## ВВЕДЕНИЕ

Общественное доверие является ключевой характеристикой российского социума, которое проявляется как на межличностном уровне, так и на уровне социальном, включая доверие к общественным институтам и государству в целом. Повышение уровня общественного доверия к деятельности государственных гражданских служащих является одной из приоритетных задач модернизации государственного управления в России. В данном контексте доверие выступает как особая форма проявления социальной реальности и человеческого существования, как определенная сфера свободы, как результат совместного сосуществования индивидов и социальных групп. Доверие выступает как принцип общения, дающий уверенность в социальных ожиданиях.

В этой связи актуальной представляется разработка методического инструментария по оценке доверия граждан к государственным гражданским служащим, подготовка предложений по использованию методик экспертного заключения индекса общественного доверия.

## 1 Анализ и концептуальная разработка общественного доверия как социального механизма стабилизации общества и государства

Феномен «доверия» граждан к государственным гражданским служащим в логике «власть – управление – доверие граждан – соуправление (гражданская активность)» в исследовательском и стабилизационном дискурсах отчетливо просматривается как системно-интеграционный объект, опирающийся на ключевую характеристику власти как средства управления и коммуникации.

Обозначим три существенных обстоятельства.

1) Доверие - универсальный институт социальных взаимодействий. Если мы не будем доверять друг другу, структурам власти и управления, а власть - не доверяет народу, гражданам, - ни о каком качестве жизни речь идти не может. Следовательно, доверие и выступает важнейшим социальным механизмом стабилизации общества и государства, консолидации граждан, их образований (социальных групп, классов, этносов, народов) и институтов.

2) В исследовательском ракурсе мы имеем дело с феноменом «доверие - недоверие», то есть со своеобразной «кентавр - проблемой», о которых говорил Ж.Т. Тощенко в одной из работ. А социолог Пётр Штомпка включил феномен «доверие - недоверие» в свою социологическую теорию доверия. Это обстоятельство может методологически укрепить выводы и оценки по доверию.

3) Подчеркнем, в данном дискурсе, что именно триада «знание – убеждение – вера» и составляет основную смысловую характеристику доверия.

По концепции социолога и футуролога Фрэнсиса Фукуямы, специализировавшегося ранее на проблемах Советского Союза, в новых условиях выживут только сильные государства, «в фокусе нашего внимания должно быть построение сильного государства». Понятие же «доверие», по Ф. Фукуяме, формируется в результате длительной эволюции того или иного общества, а уровень доверия служит фундаментальным залогом стабильности социальной структуры; в обществах с низким уровнем доверия государственная регламентация не в состоянии привести к позитивным переменам в социальном целом, «благополучие нации, как и её способность к конкуренции обусловлено единственной всепроникающей культурной характеристикой уровнем доверия, присущим данному обществу». Социолог рассматривает доверие как ключевую характеристику развитого человеческого общества, проявляющуюся как на

социальном (доверие к общественным институтам и государству в целом), так и на индивидуальном уровне.

Сделаем еще один шаг в этом направлении, и появится «культура доверия» одна из ключевых характеристик глубины общественного доверия. Тогда и профессиональное образование государственных служащих представляется важнейшим механизмом удержания культуры, ее «расширенного воспроизводства». Это относится и к обществу, опирающемуся на личные и частные интересы важнейшему компоненту российского социума, которое в свете современных социологических представлений является не только «системой отношений», но и «совокупностью действующих индивидов», «коллективным единством», «постоянно длящимся потоком событий», «обществом риска», «обществом знаний», «информационным обществом», «разорванным обществом» и даже «ускользающим обществом». С обществом происходят такие метаморфозы, что сегодня мало кто понимает, что на самом деле происходит с этой социальной системой. В силу своей сверхсложности, общество мало чем отличается от хаоса, испытывает разнонаправленные вероятностные процессы и случайностные закономерности.

Поскольку феномен доверия – неотъемлемый компонент социальной реальности, остановимся на её смыслах и инновационном аспекте.

Представляем концептуальную модель социальных изменений в российском социуме (доминирующие тенденции):

- качественные изменения взаимодействия государства, общества, рынка. Поиск взаимодействия управления и социальной самоорганизации. Реализации концепции Ф. Фукуямы («выживают только сильные государства») скажется позитивно на развитии российского общества и рынка и, одновременно, может вызвать новый вал проблем и информационно-коммуникативного манипулирования сознанием;

- нарастание сложности (Мишель Крозье) взаимодействий между людьми, их образованиями и институтами. Многосубъектность социума. Управление сложностью. Конструирование социальной реальности. Инновационные социальные технологии. «Системные сбои» и «системные ошибки»;

- нарастание социальной непредсказуемости, неопределенности, диктат «горизонта прогноза». Высокая эмерджентность, рискогенность, «обвальный характер событий» (В.И. Супрун);

- доминирование новой рациональности, включающей иррациональность как норму и ценность. Альтернативность. Феномен в управлении: «разработка правил по ходу игры». Императивы;

- кардинальное изменение роли знаний и информации, сопровождающееся индивидуальной и ассоциированной безответственностью. Возвращение к «homo sapiens» (человеку разумному). Изменение смыслов человеческой культуры, «самого человеческого существования» (Н.Н. Моисеев), самосознания и духовности российского социума. Опережающая социальная адаптация к изменениям; «адаптироваться к переменам можно только изменяясь» (Э. Тоффлер). Формирование будущих событий в социальном времени/пространстве;

- сверхглобализация, диалог и «столкновение цивилизаций» (С. Хантингтон), борьба за ресурсы. «Снежный ком терроризма»: поиск системных решений. Демографический вызов. Становление новой экономики;

- «партнерский» диалог субъектов социума с природой и технологией, эффективный ответ на вызовы и угрозы XXI века. Будущее как вызов (Г.Г. Малинецкий), шок от изменений (Э. Тоффлер). Будущее станет образовательным аттрактором для опережающего профессионального обучения кадров управления и социальной самоорганизации.

Приближаясь к Максиму Веберу, создателю концепции рациональной бюрократии как модели управления, видному представителю понимающей социологии, прислушаемся к его пониманию социального как ориентированного на других индивидов, наделенного смыслом. Тогда социальность это взаимообусловленность жизни и деятельности людей, во многом доверием.

В этом контексте обратимся к социологической теории «доверия - недоверия» Петра Штомпки, социолога мирового уровня. Доверие, по П. Штомпке, есть ставка в отношении будущих непредвиденных действий других. Становление доверия в логике «доверие и недоверие: «ставки» на будущее» у Штомпки включает понимание усложнения среды, нарастание сложности, неопределенности, непредсказуемости событий; доверие и недоверие «способы справиться с неясным будущим, в котором мы не уверены».

Социолог определяет основные виды доверия (институциональное, личное, позиционное, системное, технологическое), группы ожиданий (эффективные, касающиеся инструментального характера действий; аксиологические, относящиеся к самой сути, качеству действий, их правильности; связанные с ожиданием чьей-то заботы или помощи). Существенно понимание обоснованности доверия или недоверия, включение в исследование доверия критериев оценки (репутации, достижений, структурного или ситуационного контекста, импульса доверия (исходного доверия), нормативного

ожидания). Наконец, что особенно важно в российской ситуации, обоснование культуры доверия, её структурных источников, объективных и субъективных факторов, функций и дисфункций доверия и недоверия, формирующей традиции доверия, способствующей открытым, спонтанным действиям инновационного характера, поднятию уровня мобильности и стабильности, прочности социальных организаций и общественного строя (порядка), ответственности властей.

За доверием – недоверием государственным гражданским служащим, институту государственной службы России, осуществляющим социальный заказ, лицензирование, контроль качества, финансовую поддержку и прямую организацию производства (идей, товаров, услуг, состояний, отношений, структур), научных и технологических изменений, организации общей практической деятельности – всего того, чем мы пользуемся, на чем ездим, летаем, в каких условиях работаем и отдыхаем, воспитываем детей, где живем, как и чему учимся, что и на что смотрим, что слушаем и читаем, что пьем и едим, чем дышим, чем лечимся, – за всем этим может стоять, в конечном итоге, доверие или недоверие не только социальной технологии, но и техники, всеобщей информатизации, ее глобальным возможностям, принципиально новым вызовам и угрозам.

Подчеркнем: для осмысления глубинных предпосылок общественного доверия важен тот социальный факт, что проблемы социальной интеграции, солидарности, стабильности, устойчивого социального развития относятся к определяющим векторам современной социологической науки, когда она влияет на наши оценки, предлагая выявлять объективные основания социального знания, его «социальный реализм», «законосообразности», в том числе, социальные ценности, идеи (идеалы), в которых «изображается и обобщается социальная жизнь» (Э. Дюркгейм).

В исследованиях отмечается, что государственное управление воспринимается, прежде всего, как управление государством, государственными делами и проблемами. В соответствии с Конституцией РФ, другими законодательными документами цели-функции государственного управления представляют следующую матрицу:

- обеспечение достойного уровня и высокого качества жизни граждан России, реализации прав и свобод человека и гражданина;
- управление природными ресурсами (природопользование), осуществление охраны окружающей среды;
- управление государственной собственностью;
- осуществление производства государственных социальных услуг;

- обеспечение внешних условий жизнедеятельности граждан, их объединений и институтов, безопасности Российской Федерации;
- регулирование информационно-коммуникативных связей и отношений;
- участие в духовной жизни народа, управлении образованием и наукой;
- осуществление подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров управления;
- регулирование взаимосвязи с институтами общества и рынка, взаимодействие со всеми субъектами социальной самоорганизации в российском социуме.

Представленная матрица является, по сути, конструктивной и прогностической моделью, становится «своеобразным параметром порядка для лица, принимающего решение, и определяет его видение ситуации».

Приведем в данном контексте еще один аргумент в поддержку нарастающей роли идеологии (ключевых идей, ценностей, принципов, императивов, альтернатив) в практической деятельности структур управления.

Функции идеологии как социального аттрактора (области притяжения) в организации (по В.С. Карпичеву, Т.В. Вахрамеевой).

1) Идеология как аттрактор является активным фактором конструирования внутриорганизационной реальности. Сверхсложную, многомерную, хаотизированную на уровне элементов систему можно описать небольшим числом фундаментальных идей и образов, определив ключевые параметры порядка, и на этой основе осуществлять необходимую организацию.

2) Мотивационная функция. Идеологическое воздействие играет особую роль в контексте социальной мотивации, стимулирования поисковой активности граждан, поддержки социального лидерства, привлечения внимания к новым ценностям. Без общей идеи, без концептуального ее оформления «единое русло социального становления не сформируется».

3) Идеология выполняет мобилизующую роль: посредством общности идей происходит сплочение организации, побуждение к тем или иным действиям (или бездействиям). Она позволяет мобилизовать человеческий потенциал, силы и ресурсы системы.

4) Идеологии как социальному аттрактору (области притяжения) присуща еще одна роль – структурировать образ будущего. Идеология формирует особую среду в организации – «воображаемый мир», формирует «каркас» восприятия у членов организации (объясняет, интерпретирует мир). Следовательно, идеологии организации

присуща прогностическая функция – выработка прогноза в форме идеала, который обозначает, что должно быть.

5) Идеи в силу направленности на интеллектуальное восприятие служат формой представления и разъяснения целей, принципов, задач организации, ценностей, норм, правил, стереотипов поведения и взаимоотношений в системе. С их помощью формируются доверие, настроения, предпочтения и иные элементы социальной психологии в организации.

6) Идеология выполняет аксиологическую функцию – формулирования и распространения в организации ценностей, имеющих характер социальных норм.

7) Самоидентифицирующая функция идеологии – выработка и предоставление членам организации критерия и формирование условий для осознания каждым своего места и роли в организации.

Можем ли мы ошибаться, оценивая уровень и качество доверия? Есть ли у нас для оценки объективная, достоверная и достаточная информация? Как правило, люди обращаются к тому, кому доверяешь и веришь. Кто же субъект оценки? Во-первых, – сами граждане; во-вторых – экспертное сообщество; в-третьих – профессиональные и честные госслужащие, создатели качественного результата своего организационно-управленческого труда. Наконец, если бы не грех манипулирования – СМИ, которые медленно, но неуклонно переходят из разряда «средств» в «институт массовой информации и коммуникации», ответственный за формирование массового сознания.

Векторами оценки доверия к госслужащим могут стать результаты их труда, качество работы, творчество и опережение действительности («опережающее отражение действительности – П.К. Анохин). Растрачивая ресурс опережающей адаптации к изменениям, государственная служба как «цех служителей гражданам», погружаясь в коррупцию, теряет доверие граждан, таких образований как муниципальные структуры, бизнес-структуры, конфессиональные структуры. При этом доверяем ли мы «среде госслужбы», в которой и могут рождаться государственные услуги и другие результаты высокого качества? Хотим ли мы, или не хотим, но нельзя уйти от вопроса «кто есть кто, где и почему?» в общей системе госслужбы. Возможно, порой, госслужащие и граждане находятся в разных системах координат.

Наши рассуждения опираются на тот социальный факт, что граждане России в основу персонализированного и безличного (общественного) доверия (компонентами (конструктами) которого, прежде всего, выступают знания, убеждения, вера в порядочность и профессионализм госслужащего) структурам власти и управления кладут

вполне определенную систему стандартизированных (формализованных) ожиданий, рассматривают государственных служащих как субъектов реализации этих ожиданий, как конкретных и вполне ответственных представителей государства и государственного управления. Недаром еще М. Вебер рассматривал «ожидание» (ориентацию на ответную реакцию) как существенный феномен социальной жизни. Сегодня ожидания, основанные на коллективном опыте, воспринимаются как феномен, отражающий «объективную необходимость согласованных действий»; относящийся к «предстоящему ходу событий», выражающий готовность социальной группы (госслужащие) к этим событиям. Устойчивые ожидания складываются в социальные нормы.

Доверие рождается во взаимоотношениях между людьми, их образованиями и институтами, то есть в социальных взаимодействиях. И само общество (коллективное единство), по Питириму Сорокину, выступает как «совокупность взаимодействующих людей, отличная от простой суммы не взаимодействующих индивидов... В качестве такой реальности *sui generis* оно имеет ряд свойств, явлений и процессов, которых нет и не может быть в сумме изолированных индивидов», «существует не «вне» и «независимо» от индивидов, а только как система взаимодействующих единиц, без которых и вне которых немислимо и невозможно, как невозможно всякое явление без всех составляющих его элементов». Встает проблема становления и развития гражданской духовности и культуры, гражданского диалога, который выступает как «наиболее позитивная форма отношений, в результате которой происходит согласование интересов субъектов общества по базовым вопросам жизнедеятельности», есть доминанта гражданственности, её «гуманистическая составляющая», «социальная солидарность». Напомним, что и у Г. Гегеля «гражданское общество» определялось как «система всесторонней зависимости». Такой подход отразился на нынешних системно-интеграционных концепциях социологии.

Доверие представляется как постоянно действующий гражданский диалог в социуме, обществе, государстве, в котором происходит единение на главном для страны и граждан. Доверие на этом, консолидации вокруг власти (единение структур власти, управления и граждан). В условиях жестких санкций для России, влияния внешней манипуляции и власть, и оппозиция, и народ обязаны защищать и беречь страну. А чиновникам необходимо ещё и реализовать императив М.В. Ломоносова о «сбережении и умножении народа российского».

В качестве предварительных итогов считаем возможным определить ключевые смысловые и ценностные концепты обоснования доверия как социального механизма стабилизации общества и государства.

Концепт 1. Являясь носителем суверенитета и единственным источником власти, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, народ, граждане России делегируют свои полномочия по реализации социальных потребностей и интересов структурам власти и управления, осуществляют контроль за надлежащим исполнением этих полномочий государственными служащими и институтами государственного управления (институциональное доверие). Данный социальный факт и является основой общественного доверия. Авторами определены конструкты «доверия – недоверия»: знание, убеждение, вера (ключевая триада), а также ожидания граждан, убежденность в профессионализме, позитивная уверенность в ком-нибудь, в чем-нибудь, взаимная ответственность, доказанная в опыте надежность, доверительность, доверчивость, личное недоверие, предсказуемость желаемого поведения, неуверенность, нарастание социального риска, рациональный выбор, нечеткость ролевых ожиданий, уровень доверия, ресурс доверия, кредит доверия, культура доверия.

Концепт 2. Уровень и качество общественного доверия государственным служащим, в первую очередь, зависят от авторитета сильного государства как субъекта управления и организации в России в XXI веке, наличия и поддержки государственных идей и ценностей как концептуального выражения коренных интересов и потребностей народа Российской Федерации в условиях новых вызовов и угроз. Граждане имеют право на осознанный выбор руководителей и оценку их программ, предпочтений, целей и намерений, наконец, их профессионального опыта, репутации, отношения к людям. Это касается существенного уточнения миссии России в XXI веке, целей, стратегий и императивов государственного и общественного развития. На этой основе возможно качественное улучшение социальной консолидации в России. Государственные идеи, смыслы, ценности, принципы, императивы могут войти в общий социокультурный код, как символ доверия, общих настроений и действий. На этой основе «векторы государственного воздействия и ожиданий граждан очень близки и складываются в единую результирующую, поэтому эта результирующая и велика».

Концепт 3. Доверие граждан – это, прежде всего, доверие профессиональной и хорошо управляемой государственной службе, как административному институту реализации функций государства, и не «чиновнику», а государственному управляющему, который по мысли Освальда Шпенглера, автора «Заката Европы», отличается от других людей тем, что он понимает логику, алгоритм событий и, тем самым, получает возможность влиять и управлять событиями. Иначе говоря, общественное доверие государственным гражданским служащим определяется реальными результатами

деятельности структур государственной власти и управления в контексте ожиданий граждан, народа. Соответственно, эти ожидания нуждаются в основательном изучении, в преодолении устойчивого стереотипа «правительство лучше самого народа знает, что нужно народу».

В данном ключе движущей пружиной становится смысловая цепочка (алгоритм) действий государственного служащего: «социальные потребности граждан цели (как социальный заказ государственному служащему, предвосхищение результата) – способы и функции деятельности – результаты (услуги, решения, обеспечение прав и свобод, благоприятных и безопасных условий жизнедеятельности человека и гражданина, общественно необходимый порядок) – эффективность (соотношение целей, результатов и средств). Напомним, что Н.А. Назарбаев в логику поддерживаемой им реформы государственной службы Казахстана включил идею «честной государственной службы» и «открытого общества». Следовательно, доверие всегда совокупная оценка, соотнесенная с уровнем и качеством жизни граждан.

Концепт 4. Общественное доверие, как институт социального взаимодействия, социальный механизм стабилизации государства и общества формируется обеспечением синергии взаимодействия структур управления и социальной самоорганизации. Формой взаимодействия могут стать становление новой парадигмы государственного и муниципального управления, бизнес-управления, конфессионального управления, обеспечения со-управления, направления, понимание того факта, что никакие управленческие решения не могут быть обоснованными и легитимными без учета внутренних тенденций развития управляемой системы («автопоэтических систем»). Системная методология, о существовании которой многие граждане догадываются, требует сочетания профессионального государственного управления и эффективного рыночного регулирования, формулирования общегосударственных проблем, постановки целей, критериев оценки, вариантов решения, то есть, умения и желания работать, а не «пилить деньги бюджета». Реальная, целенаправленная государственная поддержка социальной самоорганизации граждан – социально-экономических инициатив, социокультурной самоорганизации, волонтерского движения, благотворительности, социальной солидарности и взаимопомощи – все это и многое другое повышает доверие к государственным программам, национальным проектам. Появляется и проблема общественного доверия ведущим СМИ, выражающим действия государственных структур и институтов самоорганизации.

Концепт 5. Развитие гражданского диалога власти, бизнеса и граждан, эффективное институциональное взаимодействие, согласование интересов всех субъектов российского социума по базовым вопросам жизнедеятельности, в свою очередь, зависит от уровня проактивности, то есть деятельной инициативы России, её руководителей и граждан, в стране и в мире. Культура доверия, проактивность всех социальных практик – это ментальная установка, позиция, ответственность, новая планка жизни и деятельности, существенное обновление оснований самой «культуры человеческого существования» (Н. Моисеев). Развитие культуры доверия, стратегический запас доверия есть «ресурс интеграции, управляемости и оздоровления организации» (А.И. Пригожин). Но станет ли традиционный «чиновник» государственным управляющим, для которого суверенитет культуры и интересы граждан и государства служат безусловным императивом принятия всех стратегических решений?

Концепт 6. Опережающее профессиональное образование кадров управления как стратегическая необходимость доверия не может быть обеспечено в «остаточном» и «прозападном» вариантах, как это отчетливо проявилось в сегодняшней действительности. Многофункциональные центры, шаговая доступность услуг, акцент на импортно-замещающих технологиях несколько смягчили остроту кадровой ситуации, однако длительное снижение, начиная с 90-х годов, государственного суверенитета в жизненно важных областях, в целом, по большому счету, нынешние реформы государственной службы, науки, образования, медицины, их хаотичность, утеря целесообразности, «вхождения в завтра», коррупция во власти и жадность в бизнесе, когда элиты держат деньги за рубежом, как и непринятие решения о прогрессивном налоге для «всей королевской рати» больших и малых олигархов, становятся раздражителем в оценке гражданами структур управления, сказываются на уровне общественного доверия. Как преодолеть парадокс нашего развития: «требуется новая генерация управляющих, способных отвечать на вызовы и угрозы, ожидания граждан, но денег для такой подготовки кадров нет, и пока не предвидится»? Поражают многочисленные факты непрофессионализма и халатности руководителя на сложных и особо опасных народнохозяйственных и государственных объектах (АЭС, ГЭС, шахтах, кораблях, воздушных объектах, железнодорожном транспорте, лесном хозяйстве). Вспомним и уроки Крымска, лесных и степных пожаров последних лет, особенно в Хакасии и Забайкалье, понимая, что будущее во многом непредсказуемо, включает новые вызовы, драмы и катастрофы. Вот почему граждане вправе предъявлять и новые требования к руководителям всех уровней и рангов, ко всем государственным служащим.

Государственный служащий, в понимании граждан, представитель государства с миропониманием, организационной культурой и профессиональными знаниями, владеющей смыслами, идеями и ценностями развития страны, способами конструирования реальной высокотехнологичной экономики в том мире, в котором живем. Опережающая профессиональная подготовка кадров управления важнейшее дело национально безопасности. Это относится к руководителям систем специализированной и военной служб.

Концепт 7. В дискурсе будущего доминирующей проблемой консолидации и стабилизации государства и общества могут стать феномены «идентификации», поиска «смысла себя» (С. Хантингтон) и «переидентификации» молодежи (как угрозы национальной безопасности, которую нельзя недооценивать в свете уроков Украины). Как с высоты опаленного поколения достучаться до молодого человека сегодня, направить ему послание к жизни, которое он мог бы принять как некую собственную идею-максимум, и императив из будущего? А иначе, как защищать нашу историю, наши традиции, наше самосознание и менталитет? Все это сегодня подвергается мощному идеологическому воздействию.

За этой проблемой – преодоление унификации культуры, обеспечение суверенитета русского языка, культуры, искусства, классической русской и мировой литературы, единства всего русского мира, судеб русской цивилизации в контексте глобальных преобразований. Кто и на каких основаниях придет во власть и управление завтра, если уже сегодня «эффективный менеджер» готов заменить врача, учителя и ученого?

Концепт 8. В условиях глобальных войн за знание, использование и развитие знаний в защите нашей страны и её друзей становятся мощным фактором доверия граждан. В оценке этой деятельности структур управления, государственных служащих, граждане опираются не только на свои жизненные ощущения и восприятия, но и на опыт «знающих» людей, которым они доверяют. К таким людям, прежде всего, относятся ученые, российское экспертное сообщество, обладающие знанием высокой степени объективности, владеющие высокими технологиями. Но и наука, и образование, как выяснилось, сами нуждаются в поддержке и защите от рыночных управляющих, умеющих выжимать деньги из всего. «Боюсь данайцев и дары приносящих»! Тем не менее, становление новой парадигмы доверия в России неизбежно.

## 2 Мониторинг общественного доверия: российский и зарубежный опыт

Изучая опыт западных стран, можно отметить резкое возрастание интереса (увеличение количества исследований) к общественному доверию к органам государственной власти и, в частности, к государственным гражданским служащим, особенно, на фоне финансово-экономического кризиса 2008-2009 года.

В исследовании ОЭСР «Trust in government, policy effectiveness and the governance agenda»[1], проведенного в 2013 году, отмечается, что когда правительство ищет путь восстановления экономики, перед ним встает задача не только выбора «антикризисной» политики, но и конкретных шагов по ее реализации, потенциал которых во многом зависит от общественного доверия...». Без общественного доверия в органы государственной власти, очень сложно мобилизовать ресурсы (труд, капитал и т.д.), столь необходимые для поддержки и реализации любых изменений, особенно там, где ожидаются явные краткосрочные издержки, а перспективы долгосрочных выгод достаточно туманны.

Рассмотрим концептуальные подходы современных западных ученых, изучающих генезис данного термина. Они отмечают, что в общем случае, доверие – это есть «поддержание» положительного восприятия действий человека или организации. Это явление субъективное, отражающееся в «глазах зрителя», и в тоже время очень важное, так как с определенной степенью формирует поведение субъекта. Что касается общественного доверия к органам государственной власти, то, по мнению Д. Истона, оно представляет собой доверие граждан к деятельности «...правительства, которое поступает открыто и корректно в любой ситуации, при этом его действия четко и ясно воспринимается гражданами...»[2]. Стоит отметить, что каждый из этих аспектов зависит от согласованности предпочтений граждан - их интерпретации того, что правильно и справедливо, и наоборот – что, по мнению Дж. Буккерта, воспринимается как «реальное функционирование правительства»[3]. Так как предпочтения граждан разнообразны, то они используют множество различных критериев для оценки действий, эффективности и результативности органов государственной власти.

На концептуальном уровне выделяются два основных компонента, на которых строится доверие к органам государственной власти: 1) общественное доверие (social trust), представляющее собой доверие граждан к друг другу и обществу; и 2) политическое доверие, когда граждане оценивают органы государственной власти и его институты. При этом политическое доверие включает в себя доверие на макро-уровне, системное (system based trust) и институциональное (institution-based trust). Кроме того, гражданская активность и межличностное доверие, также вносят вклад в общее общественное доверие[4]. Это отношение, однако, не является механическим и может зависеть от ряда факторов, зависящих от контекста. Например, есть страны, где люди не доверяют друг другу - социальное доверие низкое, но они доверяют институтам, представляющим их интересы[5].

Ожидания граждан - это ключ к их доверию к органам государственной власти. Когда граждане становятся более образованными, их ожидание того, что правительство будет работать более эффективно значительно возрастает. Если ожидания граждан растут быстрее, чем фактическая эффективность органов государственной власти, доверие и удовлетворенность граждан будут снижаться. По мнению Р. Далтона эти изменения в ожиданиях можно объяснить «искажением» политической поддержки, чем реальной эффективностью и результативностью правительства[6].

Так как общественное доверие представляет собой положительное восприятие деятельности органов государственной власти, то оно измеряется посредством опросов граждан, бизнеса и экспертов. Обычно задается простой вопрос – «доверяют ли они (или уверены ли) органам государственной власти, политическим лидерам и / или конкретным государственным институтам (например, местные органы власти, система правосудия или государственная гражданская служба)?».

Вопросы часто заключаются в оценке степени удовлетворенности граждан, бизнеса качеством предоставления государственных услуг, в таких сферах как внутренняя и общественная безопасность (полиция), образование и здравоохранение.

Мы выделили несколько международных исследований по сбору данных о доверии граждан к органам государственной власти (таблица 1).

Таблица 1 - Международные обзоры по оценке доверия или уверенности к органам государственной власти

| Название обзора         | Частота проведения                                    | Оценка                                      | Диапазон ответов                                                                                             |
|-------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| World Gallup Poll       | ежегодно                                              | Уверенность в национальное правительство    | 2: Да/Нет                                                                                                    |
| World Values Survey     | 5 волн: 1989-93; 1994-98; 1999-2004; 2005-08; 2010-13 | Уверенность в органы государственной власти | 4: Сильное (a great deal)/Достаточное (quite a lot)/(Не достаточное)/not very much/ Нет со всем (not at all) |
| Eurobarometer           | Два раза в год                                        | Доверие в органы государственной власти     | 2: стремятся доверять/стремятся не доверять                                                                  |
| Edelman Trust Barometer | ежегодно                                              | Доверие в органы государственной власти     | 9 - точечная шкала: 1 означает полностью не доверяем” и 9 означает доверяем во всем                          |
| Latinobarometro         | ежегодно                                              | Доверие в органы государственной власти     | 4: Полностью/В определенной степени/очень мало/совсем не доверяем                                            |

Рассмотрим некоторые из них.

Так, обзор (The World Gallup Poll) «Опрос Гэллага» предоставляет данные по всем 34 странам-членам ОЭСР с достаточной регулярностью. Его реализация представляет собой опросник, систематизированный нами в Таблице 2.

Таблица 2 - Описание переменных, извлеченных из БД всемирных опросов общественного мнения социологической службы Gallup

| Код | Наименование переменной   | Описание переменной                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HE  | Честность выборов         | Доверяете ли Вы честности выборов у Вас в стране?                                                                                                                                                                         |
| SWA | Безопасность прогулок     | Чувствуете ли Вы себя в безопасности, гуляя ночью в месте, где Вы живете?                                                                                                                                                 |
| CLP | Доверие полицейским       | Доверяете ли Вы полиции в месте, где Вы живете?                                                                                                                                                                           |
| MPS | Риск кражи                | Украли ли что-нибудь у Вас или членов Вашей семьи в течение последних 12 месяцев?                                                                                                                                         |
| APY | Риск нападения            | Нападал ли на Вас с целью ограбления в течение последних 12 месяцев?                                                                                                                                                      |
| CJS | Доверие судам             | Доверяете ли Вы судебной власти у Вас в стране?                                                                                                                                                                           |
| CNG | Доверие правительству     | Доверяете ли Вы правительству Вашей страны?                                                                                                                                                                               |
| CB  | Коррупция в бизнесе       | Считаете ли Вы, что в Вашей стране широко распространена коррупция в бизнесе?                                                                                                                                             |
| CG  | Коррупция во власти       | Считаете ли Вы, что в Вашей стране широко распространена коррупция в правительстве?                                                                                                                                       |
| LOI | Индекс «закона и порядка» | Индекс измеряет уровень безопасности респондентов и их семей, характеризуемый их ответами на четыре вопроса. Два из них отражают ощущение безопасности, а два других относятся к личному опыту криминальных происшествий. |
| CI  | Индекс коррупции          | Индекс измеряет в данном сообществе восприятие уровня коррупции в бизнесе и среди чиновников.                                                                                                                             |

Все вопросы обзора(The World Gallup Poll) можно разбить на четыре группы, различающиеся по степени валидности (соответствия целям измерения) данных, основанных на ответах респондентов. Разберем их подробнее.

1. Вопросы о доверии власти (HE, CLP, CJS, CNG). Установлено, что страны с патриархальным сознанием характеризуются тем, что при ответах на вопросы респонденты руководствуются не столько собственным мнением, сколько рефлексией социально-одобряемых ответов. Это приводит к тому, что в таких странах завышается доверие власти, что не отражает ее «потребительские» качества.

2. Вопросы на оценку тех или иных институтов (таковы здесь вопросы о коррупции СВ и CG). Предшествующие исследования показывают, что наличествует высокая корреляция между оценкой институтов респондентами и доверием этим институтам. В результате получаются те же искажения, что и в предыдущем случае.

3. Вопросы на самоощущения (один вопрос SWA). От страны к стране ответ на такой вопрос может зависеть от традиций страны, от планки требований к безопасности, от такой категории как «цена жизни» в данной культуре. Эти обстоятельства также затрудняют межстрановые сравнения.

4. Вопросы о личном практическом опыте (MPS и APY). Такие вопросы подвержены нерегулярным искажениям, порождаемым дефектами памяти. Поэтому они менее всего препятствуют межстрановому и динамическому сравнению.

Все переменные измеряются процентной долей положительных ответов на соответствующий вопрос по всей выборке. В случае индексов измерителем является средний процент по ответам, образующим данный индекс. Естественно, учитывается направленность (позитивная или негативная) положительного ответа на вопрос. Очевидно, что все переменные, кроме MPS и APY, ориентированы таким образом, что рост значения переменной соответствует улучшению ситуации в стране. Для двух остальных переменных ориентация противоположна.

Следующий обзор - World Values Survey измеряет доверие к правительству на длительный период времени, но набор данных фрагментирован, и данные доступны только для отдельных периодов, последняя волна была 2010-14.

Что касается общественного доверия к государственным гражданским служащим в Российской Федерации, то в этом обзоре приводятся следующие данные (Таблица) – по показателю V118 – Confidence: Civil Service (2011)[7]. Было опрошено 2500 респондентов – по следующему вопросу «Уверены ли Вы в государственных гражданских служащих РФ?»

Таблица 3 - Результаты оценки доверия к государственным гражданским служащим в РФ

|                        | Число респондентов | Процент |
|------------------------|--------------------|---------|
| Абсолютная уверенность | 135                | 5.4%    |
| В некоторой степени    | 1,030              | 41.2%   |
| Не очень               | 783                | 31.3%   |
| Нет уверенности        | 350                | 14.0%   |
| Пропустили             | 12                 | 0.5%    |
| Нет ответа             | 12                 | 0.5%    |
| Не знаю                | 178                | 7.1%    |
| (N)                    | (2,500)            | 100%    |

Евробарометр Европейского союза (European Union's Eurobarometer) представляет собой наиболее последовательный набор данных (в том числе два раза в год точек), но к сожалению охватывает только 23 страны-члены ОЭСР.

Барометр общественного доверия Эдельмана (The Edelman Trust Barometer) обеспечивает временной ряд только для ограниченной выборки населения (критерии отбора может включать лиц с высшим образованием или с определенным уровнем семейного дохода).

Поскольку международные исследования были разработаны в целях проведения межстранового сравнения, их вопросы измерения оценки доверия к органам государственной власти, двусмысленны и неоднозначны, часто ограничиваются интерпретацией (пониманием) респондентом терминов «правительство» или «государственная гражданская служба». Международные исследования используют похожие методологии в части подходов и шаблонов, но расходятся в плане формулирования вопросов (например, нюансы между вопросом об уверенности (the confidence) и вопрос о доверии (the trust) к правительству, различные шкалы ответов), а также с точки зрения других оценок общественного доверия, которые могли бы обеспечить более узкие специалисты по сравнению (например, вера в национальный

парламент, финансовые учреждения, политиков, государственных гражданских служащих, международных организаций, предоставление государственных услуг, таких как здравоохранение и образование, бизнес, религиозные организации).

Ограничения международных исследований создают трудности для получения полного представления о том, как общественное доверие к органам государственной власти развивается с течением времени и что влияет на уровень общественного доверия в определенной стране и за ее пределами. Учет культурных факторов, и того, как люди пытаются взаимодействовать с государственными институтами делают межстрановые сравнения по доверию в органы государственной власти, особенно сложными.

Стоит отметить, что национальные исследования по оценке доверия к органам государственной власти не могут быть использованы в межстрановом сравнении данного феномена, но они более глубоко затрагивают особенности национальной политики по многим направлениям.

По сравнению с международными исследованиями, они обеспечивают большую проницательность в «драйверы» доверия и могут быть скорректированы для избирательных циклов. Например, Барометр уверенности гражданина (Barometer of Citizen Confidence) проводится институтом *Метроскопия* в Испании и публикует данные на ежемесячной основе, что позволяет оценить удовлетворенность правительством через восприятие экономических результатов. Национальные обследования также охватывают общественное доверие внутри государственного сектора более подробно. Например, компания Ipsos MORI в Великобритании публикует два раза в год отчеты по доверию между государственными учреждениями (например, различными уровнями правительства, парламента), при предоставлении государственных услуг, и социально-экономическими показателями (например, экономический рост, безработица, инфляция, покупательная способность), между политическими партиями и их представителями (руководители в органах исполнительной власти, политики, члены парламента), и восприятие коррупции в правительстве. Национальные обследования могут также обеспечить оценку общественного доверия к проводимой политике. Так, во Франции институт IFOP проводит опросы граждан - доверяют ли они правительству через реализацию конкретных целей политиков при вступлении их в должность. Национальные

исследования, как правило, рассматривают гораздо более длительный период времени, например, Исследовательский центр PEW Research Center в Соединенных Штатах Америки анализирует общественное доверие в органы государственной власти, начиная с 1950-х годов, и уже накопил огромный массив данных.

Можно выделить четыре основные группы «драйверов» общественного доверия к органам государственной власти, которые взаимодополняют друг друга:

1) культура; 2) институциональная среда; 3) экономические и социальные результаты; и 4) эффективность и результативность органов государственной власти.

Международные организации, в частности ОЭСР предлагают использовать следующие компоненты:

- Надежность (Reliability) – способность органов государственной власти свести к минимуму неопределенность в экономической, социальной и политической сфере для своих граждан, и действовать последовательно и предсказуемо.

- Оперативность (Responsiveness): предоставление доступных, эффективных и клиентоориентированных государственных услуг, которые отвечают потребностям и ожиданиям граждан.

- Открытость и содержательность (Openness and inclusiveness): системный, комплексный подход к институционализации двусторонней коммуникации с заинтересованными сторонами, в результате чего обеспечивается предоставление актуальной и полезной информации, что способствует повышению прозрачности, подотчетности и вовлеченности граждан.

- Целостность (Integrity): формирование (в части выстраивания и выравнивания) государственных и общественных институтов с более широкими принципами и стандартами поведения, которые способствуют сохранению общественного интереса и предупреждения коррупции.

- Справедливость (Fairness): в процедурном смысле последовательная вовлеченность граждан (и бизнеса) в процесс разработки и реализации управленческих решений.

Трехуровневая модель Дж. Буккерта активно используется ОЭСР для выявления потенциальных драйверов общественного доверия в органы государственной власти, и предоставляет данные с целью корреляционного анализа отдельных величин.

Что касается других аспектов общественного доверия, то в исследованиях ОЭСР отмечается сильная корреляция между восприятием коррупции и общественным доверием в органы государственной власти. Инструменты и механизмы измерения «честности» направлены на предупреждение коррупции (результаты) и стимулирования высоких стандартов поведения, способствуют укреплению убедительности и легитимности лиц, участвующих в процессе принятия политических решений, обеспечению реализации общественных интересов и восстановлению чувства справедливости политических решений. Инструменты политики, направленные на зоны высокого риска, находятся на пересечении государственного и частного секторов, в частности, эффективное управление конфликтом интересов, высокие стандарты поведения в государственном секторе и «адекватное» лоббирование и регулирование государственных финансов - могут быть использованы для ограничения чрезмерного влияния и обеспечения защищенности общественных интересов.

*Оценка общественного доверия к государственной службе на страновом уровне на основе данных (Всемирный банк и ООН)*

Для анализа на страновом уровне, необходимо рассмотреть модель по данным Всемирного банка и ООН, чтобы оценить процесс и результаты, не основываясь на совокупных представлениях о процессах и результатах, охваченных оценкой ISSP.

Используя данные Всемирного банка и ООН можно уменьшить потенциальную предвзятость монометода и, тем самым, обеспечить дополнительную проверку связей между процессами, результатами и общественным доверием к государственной гражданской службе.

Показатели Всемирного банка Worldwide Governance Indicators(WGIs) представляют, пожалуй, лучшую и наиболее развитую оценку качества государственного управления в любой стране мира. Три из шести показателей WGIs были выбраны нами в качестве индикаторов процессов в органах государственной власти:

- Право голоса и подотчетность (Voice and Accountability) измеряет степень, с которой граждане страны имеют возможность участвовать в выборе правительства, а также свободу выражения мнений, свободы создания союзов, свободные и неангажированные СМИ,

- Индикатор верховенство закона (Rule of Law) измеряет степень, с которой органы государственной власти уверены в соблюдении правил и общественных норм, в частности, качество исполнения контрактов, полиции и судов, а также вероятности преступности и насилия.

- Контроль коррупции (Control of Corruption) измеряет степень, с которой государственная власть используется в корыстных целях, в том числе мелких и крупных формах коррупции, а также «захвата» государства элитами и частными интересами.

Другие три индикатора WGI отражают результаты, больше чем процессы и тем самым исключаются как индикаторы процесса в нашем исследовании.

Это - политическая стабильность (в том числе отсутствие насилия / терроризма), качество регулирования (в том числе политики и нормы, способствующих развитию частного сектора) и эффективность работы правительства (в том числе качество государственных услуг, государственной службы, и разработки и реализации государственной политики) (рисунок 1). В индикаторах WGIs все показатели представлены в форме стандартизированных или нормированных единиц.

Для измерения достижения результатов органами государственной власти, мы анализируем индекс развития человеческого потенциала (ИРЧП). Как поясняет Программа развития ООН в своем первоначальном докладе по концепции и разработке ИРЧП: «Развитие человека – это процесс расширения возможностей людей. В принципе, эти возможности могут быть бесконечным и меняться с течением времени. Но на всех уровнях развития, три основных из них для людей, это долгая и здоровая жизнь, получение знаний и доступ к ресурсам, необходимым для достойного уровня жизни».

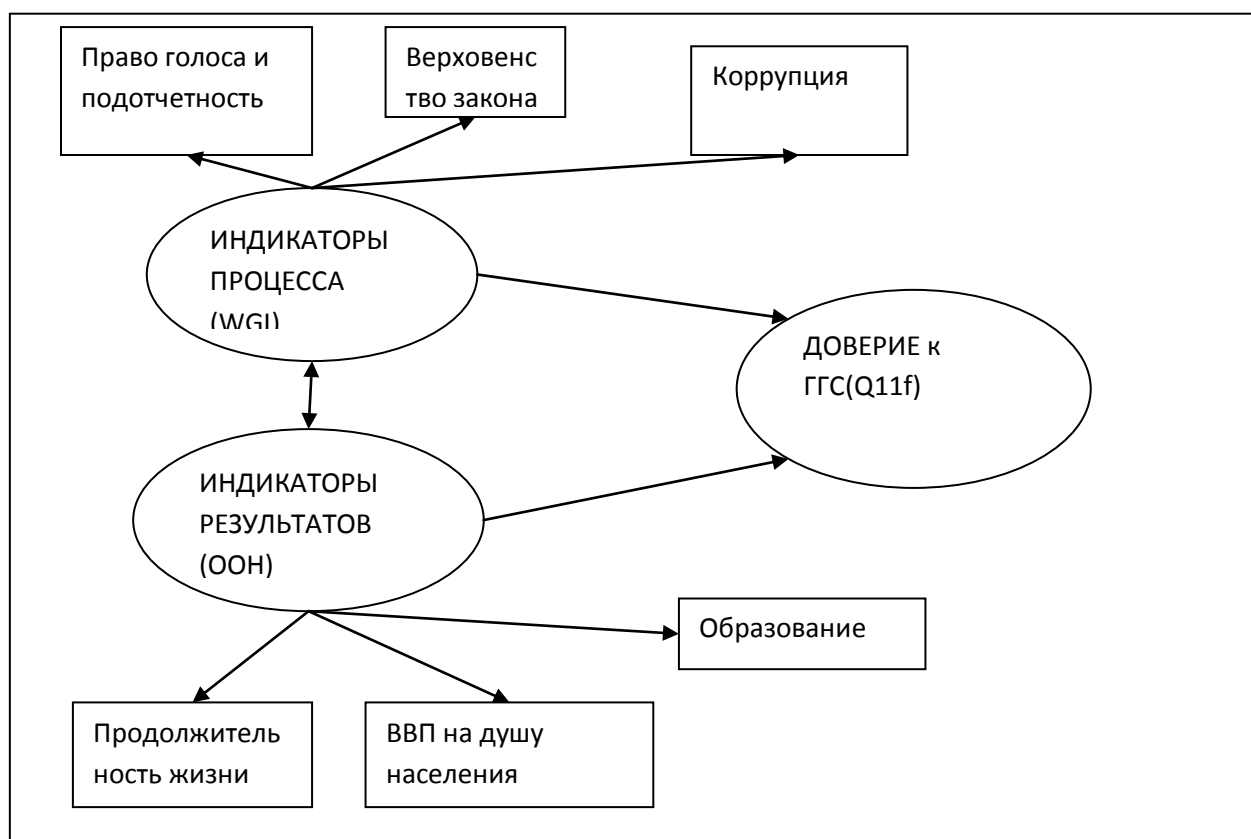


Рисунок 1 - Страновая модель оценки общественного доверия к ГГС

жизни при рождении; уровень начального, среднего и высшего образования; ВВП на душу населения. Для целей настоящего анализа данные показатели служат индикаторами результативности органов государственной власти, достижения ключевых результатов, которые важны в жизни своих граждан.

Протестировав модель (Процессы-Результаты-Общественное доверие к ГГС) на 177 представителях органов государственной власти и управления, местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций, государственного и негосударственного секторов экономики, науки, культуры, образования, общественных организаций, мы пришли к выводу, что «процессы» оказывают большее влияние на общественное доверие к государственной гражданской службе, чем достигнутые результаты.

Стоит отметить последовательность результатов по уровням моделирования, особенно учитывая, что модель на страновом уровне использует показатели «процессов» от Всемирного банка и показатели результатов от ПРООН, а не агрегированные данные опроса ISSP. Таким образом, проверка предлагаемой гипотезы даст эмпирическое

доказательство того, что общественное доверие к государственной гражданской службе зависит не столько от степени, с которой органы государственной власти преуспевают в достижении результатов для граждан, а от корректности и открытости процесса взаимоотношений с гражданами при предоставлении государственных услуг, основанного на справедливости, честности, уважении, отказе от фаворитизма и коррупции.

В конце раздела приведем некоторые результаты, заслуживающие, на наш взгляд, определенного внимания.

1. Вопросы, содержащиеся в международных оценках (World Gallup Poll, World Values Survey, Eurobarometer, Edelman Trust Barometer, Latinobarometro и др.) по общественному доверию к органам государственной власти, двусмысленны и неоднозначны, часто ограничиваются интерпретацией (пониманием) респондентом терминов «правительство» или «государственная гражданская служба». Они используют похожие методологии в части подходов и шаблонов, но расходятся в плане формулирования вопросов (например, нюансы между вопросом об уверенности (the confidence) и вопрос о доверии (the trust) к правительству, различные шкалы ответов), а также с точки зрения специфических аспектов общественного доверия (например, доверие в национальный парламент, финансовые учреждения, политиков, государственных гражданских служащих, международных организаций, качество предоставления государственных услуг, таких как здравоохранение и образование и т.д.).

2. Отмеченные выше ограничения международных исследований создают трудности для получения полного представления о том, как развивается общественное доверие к органам государственной власти и что влияет на уровень общественного доверия в определенной стране и за ее пределами.

3. Кроме международных, существуют национальные исследования по оценке доверия к органам государственной власти, которые более глубоко затрагивают особенности государственной политики по многим направлениям. По сравнению с международными исследованиями, они обеспечивают большую проницательность в «драйверы» доверия и могут быть скорректированы для избирательных циклов (Барометр уверенности гражданина «Barometer of Citizen Confidence», - институт *Метроскопия* в

Испании; Ipsos MORI в Великобритании; институт IFOP Франция Исследовательский центр PEW Research Center в Соединенных Штатах Америки и т.д.)

4. Основные выводы из международного опыта по оценке общественного доверия. Во-первых, исследования должны быть более репрезентативными. Текущие опросы работают с малыми группами и редко представлены географически внутри страны. Некоторые дополнительные характеристики респондентов - такие, как возраст, пол, раса, уровень образования, семейное положение, уровень доходов, пользуются ли они государственными услугами или нет, и т.д. - влияют на их восприятие власти, поэтому было бы целесообразно, чтобы анкеты отражали эти вопросы. Во-вторых, вопросы постоянно должны совершенствоваться. Основные термины должны быть определены точно: например в Опросе Gallup World респондентов спрашивают об их уверенности в национальное правительство, без объяснения того, что они подразумевают под этим термином. Вопросы и приложенные категории ответов должны быть сформулированы так, чтобы результаты их анализа позволили органам государственной власти действовать в «правильном» направлении - например, на основе полученной информации скорректировать свою деятельность и отношение к гражданам. Наконец, сбор информации на регулярной основе позволит, в дополнение к межстрановым сопоставлениям, определить изменения общественного доверия с течением времени и выявить тенденции как в отдельных странах, так между странами.

5. Нами выделены четыре основные группы «драйверов» общественного доверия к органам государственной власти, в частности, культура; институциональная среда; экономические и социальные результаты; эффективность и результативность органов государственной власти.

6. Заслуживает внимание трехуровневая модель оценки общественного доверия к органам государственной власти Дж. Буккерта. На макро-уровне, доверие связано с политическими институтами и функционированием демократии (political institutions and the functioning of democracy). На мезо-уровне, доверие связано с разработкой и реализацией политики - способностью органов государственной власти управлять экономическими и социальными процессами, и создавать позитивные ожидания будущего благополучия. На микро-уровне, доверие относится к воздействию органов

государственной власти на повседневную жизнь людей через оказание государственных услуг. Несмотря на различия, эти три уровня взаимодействуют друг с другом и значительное отставание в уровне общественного доверия на одном уровне может повлиять на доверие на других уровнях. На наш взгляд, иерархия уровней оценки общественного доверия Дж. Букерта полезна по двум причинам. Во-первых, она дает не только статичную картинку состояния органов государственной власти по этому параметру, но и учитывает возможность влияния органов государственной власти на общественное доверие. Во-вторых, так как предполагается анализ влияния общественного доверия на проводимую политику и ее изменения, то затрагиваются не только определенные социально-экономические результаты, но и процессы, реализующие такую политику. Тем самым, для граждан и бизнеса важны не только окончательные результаты, но процессы, используемые для их достижения.

7. Оценка общественного доверия к государственному управлению и государственной гражданской службе может быть лучше понята, когда разбивается на множество взаимосвязанных компонентов «процесса», в частности, надежность (Reliability), оперативность (responsiveness), открытость и содержательность (Openness and inclusiveness), целостность (Integrity), справедливость (Fairness).

8. В зарубежных теоретических и практических исследованиях содержится важный вывод о влиянии, как результатов, так и процессов в органах государственной власти на оценку общественного доверия к государственной гражданской службе. Однако, стоит отметить изрядную путаницу и непоследовательность в научной литературе по определению термина «процесс», особенно применительно к государственной гражданской службе.

9. Протестировав модель (Процессы-Результаты-Общественное доверие к ГГС) на 177 представителях органов государственной власти и управления, местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций, государственного и негосударственного секторов экономики, науки, культуры, образования, общественных организаций, мы пришли к выводу, что «процессы» оказывают большее влияние на общественное доверие к государственной гражданской службе, чем достигнутые результаты.

10. Вышеприведенную гипотезу необходимо проверить как на индивидуальном уровне, так и на уровне страны. Для реализации модели «Процессы - Результаты – Общественное доверие» мы использовали данные из программы социального исследования ISSP, случайной выборочного обследования почти 50000 человек. В 2006 году ISSP сфокусировался на роли органов государственной власти и включал конкретный вопрос о доверии к государственной гражданской службе (Role of Government IV). В 2016 выйдет следующая 5 часть обзора (Role of Government V). Используя этот вопрос вместе с другими, которые представляют процессы в органах государственной власти и его результаты, мы предложили модель индивидуального уровня по оценке общественного доверия к государственным гражданским служащим. Затем мы провели анализ на уровне страны, то есть вопрос ISSP о доверии к государственным гражданским служащим совместили с показателями Всемирного банка Worldwide Governance Indicators, представляющих процесс, и показателями индекса человеческого развития (ИЧР) ООН, представляющего результаты. Эта модель на страновом уровне отражает важность, как результатов, так и процессов в качестве ключевых детерминант общественного доверия к государственной гражданской службе.

11. Нами была отмечена последовательность результатов по уровням моделирования, особенно учитывая, что модель на страновом уровне использует показатели «процессов» от Всемирного банка и показатели результатов от ПРООН, а не агрегированные данные опроса ISSP. Таким образом, проверка предлагаемой гипотезы даст эмпирическое доказательство того, что общественное доверие к государственной гражданской службе зависит не столько от степени, с которой органы государственной власти преуспевают в достижении результатов для граждан, а от корректности и открытости процесса взаимоотношений с гражданами при предоставлении государственных услуг, основанного на справедливости, честности, уважении, отказе от фаворитизма и коррупции.

12. Мы отметили несколько ограничений нашей модели, а также выделили предложения для ее будущего развития. В индивидуальной модели оценки общественного доверия к ГГС, вопросы обзора ISSP выбирались для представления «процессов» и «результатов», с достаточно низкими факторными нагрузками, и, следовательно, имеются

недостатки в описании основных конструкций. Это неизбежная проблема использования вторичных данных - сложно проверить такую «модель», используя вопросы, которые не предназначены в качестве индикаторов переменной. В будущих исследованиях, было бы идеально, иметь больше установленных, подтвержденных оценок как воспринимаемого «процесса», так и «воспринимаемых» результатов. Возможно, более реалистично было бы проверить модель, используя различные определения процесса и результатов, например, тестирование альтернативных показателей от ISSP или какого-либо другого опроса. Что касается модели оценки общественного доверия к ГГС на страновом уровне, можно отметить, что показатели человеческого развития ООН не самая лучшая и полная оценка достижения результатов органами государственной власти. Стоит проверить модель с другими сравнительными показателями достижения «результатов», хотя найти те, которые действительно сопоставимы по многим странам является нелегкой задачей.

### 3 Разработка методического инструментария по психолого-социальной диагностике уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим

Авторами выделены *три уровня* доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим (высокий, средний, низкий), определены *критерии доверия / недоверия* (межличностное доверие, организационно-институциональное доверие, доверие государству) и *соответствующие этим критериям индикаторы* (социальное и личное восприятие, отношение, ожидания) (рисунок 2).

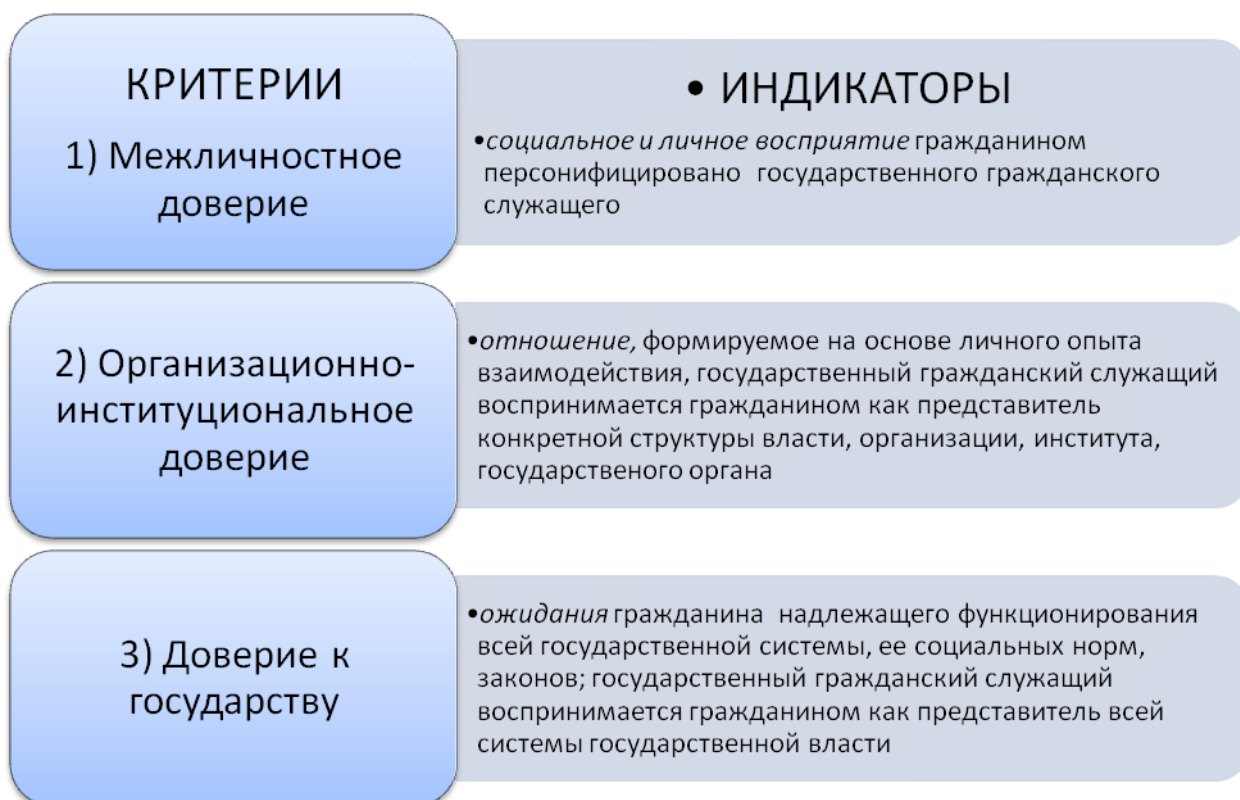


Рисунок 2 - Перечень критериев и соответствующих им индикаторов доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим

1) Межличностное доверие выражается в *социальном и личном восприятии* конкретным гражданином персонифицировано государственного гражданского служащего;

2) организационно-институциональное доверие рассматривается как *отношение*, формируемое на основе личного опыта взаимодействия; отношение формируется в процессе оценки компетентности государственного служащего, его профессионализма, качества предоставляемых услуг, психологически комфортного взаимодействия, открытости и доброжелательности; государственный гражданский служащий

воспринимается гражданином как представитель конкретной структуры власти, организации, института, государственного органа;

3) доверие к государству *определяется* как *оправданные ожидания* гражданина от надлежащего функционирования всей государственной системы, ее социальных норм, законов; государственный гражданский служащий воспринимается гражданином как представитель всей системы государственной власти.

Так, на рис. 2 представлен перечень *критериев* и соответствующих им *индикаторов* доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим. Создание информативного и одновременно простого измерительного инструмента для формирования комплексной системы оценки и мониторинга доверия граждан России к государственным гражданским служащим задача государственного масштаба, решаемая не одним днем. Одним из ключевых показателей является индекс доверия граждан к государственным служащим.

Индексы доверия могут быть одномерными и многопараметрическими. Измерение даже одного параметра доверия граждан к властным институтам оказывается интересными и довольно информативным в лонгитуде и динамике. Левада-центр в 2008 году создал обновленную методику расчета Индекса социальных настроений, в соответствии с которой стали учитываться оценки уровня доверия населения к базовым властным институтам.

Для разработки методического инструментария по социально-психологической диагностике уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим рассмотрим более подробно первый критерий доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим – *межличностное доверие*, который нами рассматривается как базовый и основной, в том числе для организационно-институционального доверия и доверия к государству. *Индикатором межличностного доверия* является *восприятие* социальное и личное – восприятие конкретным гражданином персонифицировано государственного гражданского служащего (доверие формируется на основе собственных ценностей гражданина, его представлений, установок, индивидуально-психологических особенностей; также на основе образа, сформированного в обществе, традиций).

*Социальное восприятие (социальная перцепция)* – процесс и результат отражения человеком социальных объектов, создание представлений о себе, других людях, социальных группах, социальных явлениях. При *личном восприятии* направленность и способ восприятия определяются самим человеком, его индивидуальными особенностями и склонностями, благодаря личному восприятию происходит осмысление социальной

ситуации. *Межличностное восприятие* – это восприятие отдельным человеком другого человека. Важно понимать насколько возможно точное и адекватное восприятие людьми друг друга, и что влияет на оценку статуса воспринимаемого, каковы пути формирования первого впечатления о человеке, и каковы особенности восприятия взаимоотношений личности в группе.

Основными механизмами межличностного восприятия гражданином государственного гражданского служащего являются [8]:

а) идентификация – психическое отождествление воспринимающего с воспринимаемым индивидом (мы другим приписываем часто свои представления, в других видим то, что характеризует нас самих: ценности, мотивы, установки, поведенческие реакции);

б) каузальная атрибуция – интерпретация поведения партнера по взаимодействию, выдвижение предположений о его мотивах, намерениях, эмоциях, причинах поведения, качествах личности с последующим их приписыванием партнеру; чем больше дефицит информации о партнере по взаимодействию, тем большее влияние оказывается на социальное восприятие; результаты приписывания могут стать материалом для формирования социальных стереотипов, которые искажают объективное восприятие другого человека во взаимодействии;

в) эмпатия – эмоциональное сопереживание, вчувствование в психическое состояние другого человека;

г) социальная рефлексия – это понимание другого человека путем размышления за него, внутреннее представительство другого во внутреннем мире человека; чем шире круг общения, чем больше разнообразных представлений о том, как человек воспринимается другими, тем больше, в конечном счете, человек знает о себе и других.

На социальное восприятие гражданином государственного гражданского служащего, как представителя специфической социальной группы, могут оказывать влияние следующие эффекты, искажающие его объективное восприятие:

а) *эффект стереотипизации*, когда на воспринимаемую личность распространяются устойчивые, стереотипные представления о членах определенных социальных групп; стереотипизация восприятия может приводить к предубеждениям по отношению к представителям различных социальных групп, в том числе в ситуации взаимодействия населения с государственными гражданскими служащими;

б) *эффект роли* проявляется в том, что поведение, которое определяется ролевыми функциями, воспринимается за личностную особенность; эффект роли особенно важный агент влияния на восприятие гражданином образа государственного гражданского

служащего (установки роли чиновника могут быть полярными – а) хозяин жизни, господин, барин, вершитель судеб, решает все за других или б) слуга народа, помощник гражданину, представитель интересов гражданина, его защитник на государственном уровне);

в) *эффект первичности* (эффект первого впечатления, эффект знакомства) – первая информация переоценивается по отношению к последующей, и зачастую играет решающую роль; поэтому первое впечатление, первая информация о государственном гражданском служащем может формировать у гражданина установку на дальнейшее взаимодействие с другими представителями власти и возможен перенос отношения к отдельно взятому государственному гражданскому служащему на всех чиновников и органы власти в целом (она м.б. как позитивная, так и негативная);

г) *эффект проекции* – человек исходит из того, что другие обладают такими же качествами, как он сам; если он доброжелателен, он ждет проявления доброжелательности от других;

д) *эффект ореола* заключается во влиянии первичного впечатления о человеке на восприятие всех его дальнейших поступков; может быть отрицательный ореол и положительный;

е) *эффект физиогномической редукции* – на основе черт внешности личности делаются выводы о его психологических характеристиках;

ж) *эффект авансирования* – зачастую к разочарованию приводит отсутствие приписываемых ранее несуществующих достоинств; гражданин может приписывать государственному гражданскому служащему заранее определенные достоинства (компетентность, профессионализм, равнодушие) и в личном опыте взаимодействия не получив этого, может испытывать разочарование, обиду, раздражение, что не способствует формированию доверия к государственным органам власти и государству в целом (ожидания от взаимодействия гражданина с государственным гражданским служащим могут не оправдываться).

Способствовать возрастанию объективности и адекватности социального восприятия гражданином государственного гражданского служащего может достаточная объективная информация о деятельности госслужащих, позитивный личный опыт взаимодействия, положительный имидж, сформированный в обществе.

В нашей работе определен второй критерий оценки уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим – организационно-институциональное доверие, *индикатором* которого выделено *отношение*, формируемое на основе личного опыта взаимодействия, в процессе оценки компетентности

государственного служащего, его профессионализма, качества предоставляемых им услуг, психологически комфортного взаимодействия, открытости и доброжелательности; государственный гражданский служащий воспринимается гражданином как представитель конкретной структуры власти, организации, института, государственного органа;

Третий критерий оценки уровня доверия / недоверия к государственным гражданским служащим – доверие к государству, индикатором являются *оправданные* ожидания гражданина от надлежащего функционирования всей государственной системы, ее социальных норм, законов; государственный гражданский служащий воспринимается гражданином как представитель всей системы государственной власти.

Диагностические методики классифицируются на две основные группы: 1) формализованные методики; 2) малоформализованные методики. 1. Первая группа диагностических методик включает *формализованные методики* – а) тесты (делятся на несколько подклассов), б) опросники, в) методики проективной техники и г) психофизиологические методики. Формализованные методики позволяют собрать диагностическую информацию в относительно короткие сроки и в том виде, который дает возможность количественно и качественно сравнивать индивидов между собой. По своей психологической сущности тесты и опросники между собой несходны [9] [10] [11]

Для формализованных методик характерны:

а) *определенная регламентация*;

б) *объективизация процедуры обследования или испытания* (точное соблюдение инструкций, строго определенные способы предъявления стимульного материала, невмешательство исследователя в деятельность испытуемого и др.);

в) *стандартизация* (установление единообразия проведения обработки и представления результатов диагностических экспериментов);

г) *надежность* (точность измерений, стабильность и устойчивость результатов по отношению к действию различных посторонних факторов);

д) *валидность* (комплексная характеристика насколько методика пригодна для измерения того, для чего она была создана и вместе с тем, какова ее действенность, эффективность, практическая полезность) [12]

1.1. *Тесты – стандартизированные и ограниченные во времени испытания, предназначенные для установления количественных и качественных индивидуально-психологических различий между людьми.* Тесты состоят из заданий, на которые нужно получить *правильный ответ* от испытуемого. Тесты классифицируются по форме и по содержанию. По форме тесты могут быть индивидуальные и групповые, устные и

письменные; бланковые, предметные, аппаратные и компьютерные; вербальные и невербальные (практические).

*Индивидуальное тестирование* дает возможность наблюдать за испытуемым, его произвольными реакциями, фиксировать непредусмотренные инструкцией высказывания, оценка отношения к обследованию и функционального состояния испытуемого. Индивидуальные тесты затратны по времени по сравнению с групповыми, которые позволяют одновременно проводить испытания с большой группой людей (до нескольких сот человек). Результаты большинства групповых тестов могут обрабатываться с помощью специализированных компьютерных программ, что позволяет работать с большим количеством респондентов и объемным массивом данных. Устными чаще всего бывают индивидуальные тесты, письменными – групповые. Устные ответы могут формулироваться испытуемым самостоятельно («открытые» ответы), в других – он должен из нескольких предложенных ответов выбрать и назвать тот, который считает правильным («закрытые» ответы). *По материалу*, который используется при тестировании, различаются *бланковые, предметные, аппаратные, компьютерные тесты*. *Бланковые тесты* могут применяться как при индивидуальном, так и при групповом тестировании [12].

*Компьютерные тесты* – автоматизированный вид тестирования с использованием компьютерной техники. Автоматизация диагностической процедуры имеет ряд преимуществ – значительное сокращение времени, затрачиваемого на обработку результатов, проведение быстрой математико-статистической обработки полученных результатов по разным направлениям, создание различных вариантов графических представлений полученных данных (графики, таблицы, диаграммы, профили), сравнение полученных результатов большого количества обследованных лиц между собой и со средними данными по выборке, а также возможность легко нормировать результаты. С помощью компьютерных программ экспериментатор получает для анализа дополнительные данные.

*Вербальные и невербальные тесты* различаются *по характеру стимульного материала*. В *вербальных тестах* основным содержанием работы испытуемых являются операции с понятиями, мыслительные действия, осуществляемые в словесно-логической форме, они чувствительны к различиям в языковой культуре, уровню образования, профессиональным особенностям. В *невербальных тестах* – тестовый материал представлен в наглядной форме в виде картинок, чертежей, графических изображений. *По содержанию* тесты классифицируются как: а) тесты интеллекта, б) тесты способностей; в) тесты личности; г) тесты достижений.

1.2. В *опросниках* задания представлены в виде вопросов и утверждений и предназначены для получения данных со слов обследуемого (формализованная методика). В отличие от тестов, в опросниках не может быть правильных и неправильных ответов. Они отражают отношение человека к тем или иным высказываниям, меру его согласия или несогласия. *Личностные опросники* – стандартизированные самоотчеты (групповые или индивидуальные, чаще всего письменные, бланковые или компьютерные). По характеру ответов они делятся на опросники с *предписанными ответами* (*закрытые опросники*) и со *свободными ответами* (*открытые опросники*). В *закрытых опросниках* заранее предусмотрены варианты ответов на поставленный вопрос, испытуемый выбирает один из них. *Открытые опросники* предусматривают свободные ответы. Стандартизация обработки достигается путем отнесения произвольных ответов к стандартным категориям. Существуют сложности в формализации ответов и их оценок, трудности интерпретации результатов, громоздкость процедуры и большие временные затраты. *Форма ответов* в личностных опросниках может быть представлена также *в виде шкалы измерений*. Используются шкалы с тремя, пятью или семью подразделениями, обозначенными на отрезке прямой. Испытуемый должен отметить степень выраженности оцениваемого качества. *По содержанию личностные опросники* – а) опросники черт личности, б) опросники типологические, в) опросники мотивов, г) опросники интересов, д) опросники ценностей, е) опросники установок. *Опросники-анкеты* предполагают жестко фиксированный порядок, содержание и форму вопросов, четкое указание формы ответов; может быть заочный опрос и прямой опрос. *Различают анкеты с открытыми вопросами, анкеты с закрытыми вопросами и анкеты с полужакрытыми вопросами* (отвечающий может выбрать ответ из числа приведенных или дать свой собственный), могут комбинироваться все типы вопросов [12].

2. Вторая группа диагностических методик – малоформализованные методики: а) наблюдения, б) беседы, в) анализ продуктов деятельности. 2.1. *Метод наблюдения*. В качестве «измерительного инструмента» выступает сам наблюдатель. Метод позволяет получить объемную информацию о человеке, даже когда не разработаны или не известны стандартизированные процедуры. Активное наблюдение – продуманный план, тщательная предварительная подготовка. Требования к записи наблюдения: запись должна фиксировать окружающую обстановку (фон); запись должна фиксировать наблюдаемый реальный факт без оценок и суждений самого наблюдателя (фотографическая запись); в соответствии с поставленной целью отражение изучаемой реальности и наиболее полно ее фиксация. Обязательны определение цели и схемы наблюдения. Анализ результатов также может быть качественным и количественным. Используется числовое шкалирование,

направленное на оценку степени выраженности наблюдаемых признаков, осуществляется в основном с помощью балльных оценок. Степень выраженности признака растет пропорционально количеству баллов в шкале. Обычно используются 3-10-балльные шкалы [12].

2.2. *Беседа является методом сбора первичных данных на основе вербальной коммуникации*, при соблюдении определенных правил позволяет получить надежную информацию об устойчивых склонностях, мотивах тех или иных поступков, о субъективных состояниях. *Интервью* (управляемое, неуправляемое) – проводимая по определенному плану беседа, предполагающая прямой контакт интервьюера с респондентом. Свободное интервью (беседа без строгой детализации вопросов, но по общей программе: стройная стратегия в общих чертах, а тактика свободная).

Стандартизованное интервью (с детальной разработкой всей процедуры, включая общий план беседы, последовательность вопросов, варианты возможных ответов: стойкая стратегия и тактика), диагностическим целям в большей мере соответствует стандартизованная форма интервью. Частично стандартизованное (стойкая стратегия, а тактика более свободная).

Диагностическое интервью – метод получения информации общего содержания и направлен на определение различных аспектов поведения, свойств личности, характера, а также жизни вообще (интересы, склонности, отношения в семье, положение в семье). Вопросы в беседе – прямые «Ты боишься грозы?»; косвенные «Что ты делаешь, когда бывает гроза?»; проективные «Люди обычно боятся грозы? Ну а как ты?». Косвенные и проективные вопросы помогают выявить особенности, которые трудно поддаются осознанию, их используют, чтобы исключить социально желательные ответы [12].

В рамках разработки методического инструментария по социально-психологической диагностике уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим и выработки предложений по ее использованию могут быть предложены следующие основные методики:

- 1) авторская методика «Личностное доверие граждан к государственным гражданским служащим»;
- 2) «Шкала межличностного (социального) доверия» Дж. Б. Роттера (адаптированная С.Г. Достоваловым) [13];
- 3) экспресс-диагностика «Шкала доверия» М. Розенберга психологическая диагностика [14];

Концептуальными основаниями авторской методики «Личностное доверие граждан к государственным гражданским служащим» является современный взгляд Э. Гидденса на

феномен доверия как на активное доверие, которое должно завоевываться, а не следовать из предустановленных социальных позиций или гендерных ролей. Таким образом, считаем, что формирование доверия может рассматриваться как управляемый процесс, и формируется он на основании следующих концептов:

а) образа государственного гражданского служащего, сформированного в обществе и особенностей его социального и личного восприятия гражданином;

б) личного опыта взаимодействия с государственными гражданскими служащими и оценки гражданином адекватности принятых норм, правил деятельности государственных служащих в рамках институциональных структур, обладающих определенными характеристиками;

в) оправданных ожиданий о деятельности государственных служащих;

г) оправданных ожиданий о ценностных ориентирах межличностного взаимодействия государственного гражданского служащего и гражданина.

*Обработка результатов и интерпретация:*

В данном личностном опроснике отражается отношение респондента к предложенным высказываниям (утверждениям), мера (степень) его согласия / несогласия. Форма ответов в опроснике представлена в виде числовой шкалы измерений 17-ти предложенных утверждений по степени выраженности оцениваемого признака – доверия.

Для фиксации результатов применяется графическая форма шкалы, крайние точки шкалы отмечают нижний и верхний баллы. Шкалирование осуществляется с помощью балльных оценок от 1 до 5 баллов. Степень выраженности признака растет пропорционально количеству баллов в шкале.

Определить степень выраженности доверия гражданина к государственным гражданским служащим можно с помощью следующей таблицы.

Таблица 4 - Степень выраженности доверия гражданина к государственным гражданским служащим

|                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| Низкие значения уровня доверия  | 17 – 40 |
| Средние значения уровня доверия | 40 – 62 |
| Высокие значения уровня доверия | 62 – 85 |

Минимальное значение – 17.

Максимальное значение – 85.

Среднее значение – 51.

Так, уровни личностного доверия граждан к государственным гражданским служащим определяются как высокий, средний, низкий.

На выделенные *три уровня* доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим (высокий, средний, низкий), определенные *критерии доверия / недоверия* (межличностное доверие, организационно-институциональное доверие, доверие государству) и *соответствующие этим критериям индикаторы* (социальное и личное восприятие, отношение, ожидания) – работают 17 предложенных высказываний (утверждений) методики.

Вторая предлагаемая методика в рамках данной научно-исследовательской работы – «Шкала межличностного (социального) доверия» Дж. Б. Роттера [13], которая позволяет изучать комплексно уровень социального доверия гражданина, оказываемого обществу, институтам власти, государству в целом и государственным гражданским служащим как представителям публичной власти.

Методологическими основаниями методики являются следующие положения. Доверие между людьми – это уверенность, что другой человек поведет себя (либо не поведет себя) в определенных условиях ожидаемым образом. Доверие всегда принадлежит отдельному индивиду, поэтому оно личное. Для процесса доверия необходимо как минимум две стороны. При этом важен момент взаимности не только как условие взаимодействия, но и как предпосылка возникновения доверия. Такая взаимность означает определенное позиционирование взаимодействующих индивидов. Дж. Роттер также разводит понятия «доверие» и «доверчивость».

Как описать ожидания индивида А, когда он доверяет индивиду Б? Здесь, в частности, можно говорить о чувстве субъективной уверенности индивида А относительно индивида Б (информации, полученной от Б, его будущих действиях и т.д.). В свою очередь, индивид Б – человек, которому можно доверять, характеризуется как надежный, ответственный, способный сдержать свое слово и обещание, нежелающий причинить какой-либо материальный и моральный вред партнеру и т.д.

В процессе возникновения или разрушения доверия всегда участвуют, как уже было сказано, минимум две стороны. Каждая из них может выступать не только в качестве отдельного индивида, но и группы (общества, культуры). Таким образом, если взаимодействуют два индивида, то мы имеем дело с межличностным доверием, в том числе во взаимодействии в системах «общество – власть», «гражданин – государственный служащий». Когда же в роли одной из взаимодействующих сторон оказываются социальные группы (политические партии, общественные организации, специфические социальные группы, например, государственные гражданские служащие), культурные ценности, нормы поведения, то речь должна идти уже о доверии к системе, институтам, власти, культуре, т. е. о социокультурных характеристиках доверия.

*Обработка результатов тестирования:*

Первые два шага представлены в Приложении В. ШАГ 3. В колонке 3 Бланка для ответов (Приложение Г) переведите в баллы значения (индексы) следующим образом:

Индекс 1 = 5 баллов,

Индекс 2 = 4 балла,

Индекс 3 = 3 балла,

Индекс 4 = 2 балла,

Индекс 5 = 1 балл.

ШАГ 4. Подсчитывается  $\Sigma$  (сумма) баллов переведенных индексов степени согласия или несогласия отдельно по двум шкалам:

1) Прямая шкала: утверждения № 6, 8, 12, 14, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 25.

$\Sigma 1 =$  \_\_\_\_\_

2) Инверсированная шкала: утверждения № 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9, 10, 11, 13, 15, 19, 24.

$\Sigma 2 =$  \_\_\_\_\_

После того, как подсчитана сумма баллов по прямой шкале (доверие) и по инверсированной (недоверие), данные в колонке 3 по всем 25 пунктам суммируются.

Общая сумма баллов  $\Sigma O =$  \_\_\_\_\_

*Интерпретация результатов:*

Данные по всем 25 пунктам суммируются. Результат, получаемый испытуемым в процессе суммирования баллов (окончательный итог) показывает уровень социального доверия испытуемого. Согласно методике, полученные результаты варьируются в границах от 25 (абсолютное недоверие) до 125 баллов (абсолютное доверие). Среднее значение составляет 75 баллов.

Если в результате получается относительно большое числовое значение, это указывает на присутствие доверия, а если маленькое – на общую склонность к недоверию. Чем больше набранное количество баллов, тем большую степень социального доверия проявляет гражданин к государственным гражданским служащим, институтам власти, государству. Общество может нормально функционировать тогда, когда люди имеют хотя бы среднюю степень доверия друг к другу, институтам, представителям власти. Высокий уровень межличностного доверия – выраженная направленность личности на открытые, положительные взаимоотношения между людьми; высокие обобщенные ожидания человека относительно того, насколько можно положиться на слова, обещания, высказанные или письменные заявления другого человека или социальные группы.

Люди с высоким уровнем доверия меньше лгут; возможно, меньше склонны мошенничать или воровать; более склонны предоставлять другим дополнительный шанс;

более склонны уважать права других; реже чувствуют себя несчастными и неприспособленными и реже конфликтуют с другими; часто более привлекательны и популярны; более надежны, по исследования Дж. Роттера.

*Примечание к компьютерной версии*

Диаграмма результатов тестирования, а также автоматическая интерпретация интервалов тестовых значений основана на следующих условных показателях выраженных в процентах:

0% – тенденция отсутствует;

1% – 20% низкий уровень;

21% – 40% пониженный уровень;

41% – 60% средний уровень;

61% – 80% повышенный уровень;

81% – 100% высокий уровень.

Третья предлагаемая методика в данном исследовании «Шкала доверия». Она представляет собой экспресс-диагностику, второе название данной методики «Вера в людей». Шкала доверия Маршалла Розенберга оценивает общее доверие к людям и человеческому сообществу в целом. Как известно базовое доверие формируется в самом раннем детстве, и является фундаментом для благополучия и успеха на любом жизненном этапе.

*Интерпретация:*

Высокий уровень доверия к другим – выраженная склонность доверять большинству людей во взаимодействии с ними, убежденность в том, что люди чаще всего стремятся быть полезными другим и ведут себя честно по отношению друг к другу.

Анализ результатов оценки доверия граждан к государственным гражданским служащим позволяет сделать выводы, на основе которых можно разрабатывать направления повышения качества предоставляемых государственных услуг с учетом мнения граждан. В свою очередь создание эффективной системы общественной оценки деятельности отдельных государственных гражданских служащих является одним из перспективных направлений улучшения репутации государственных органов у населения [15]

Для комплексного использования социально-психологической диагностики при оценке уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим могут быть рекомендованы также следующие методики:

Опросник доверия и недоверия личности другим людям А.Б. Купрейченко и С.П. Табхаровой;

Методика исследования структуры психологической дистанции А.Б. Купрейченко;  
Методика межличностного доверия Р. Левицки, М. Стивенсон и Б. Банкер;  
Методика оценки доверия / недоверия личности другим людям А.Б. Купрейченко;  
Методика доверия недоверия личности миру, другим людям, себе А.Б. Купрейченко;

Методика оценки уровня доверия в организации Р.Б. Шо [16][17].

Таким образом, в данном исследовании выделены *три уровня доверия / недоверия* граждан к государственным гражданским служащим (высокий, средний, низкий), определены *критерии доверия / недоверия* (межличностное доверие, организационно-институциональное доверие, доверие государству) и *соответствующие этим критериям индикаторы* (социальное и личное восприятие, отношение, ожидания).

*Индикатором межличностного доверия* является *восприятие* социальное и личное – восприятие конкретным гражданином персонифицировано государственного гражданского служащего (доверие формируется на основе собственных ценностей гражданина, его представлений, установок, индивидуально-психологических особенностей; также на основе образа, сформированного в обществе, традиций). Вторым критерий оценки уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим – организационно-институциональное доверие, *индикатором* которого выделено *отношение*, формируемое на основе личного опыта взаимодействия, в процессе оценки компетентности государственного служащего, его профессионализма, качества предоставляемых им услуг, психологически комфортного взаимодействия, открытости и доброжелательности; государственный гражданский служащий воспринимается гражданином как представитель конкретной структуры власти, организации, института, государственного органа. Третий критерий оценки уровня доверия / недоверия к государственным гражданским служащим – доверие к государству, индикаторами являются *оправданные* ожидания гражданина от надлежащего функционирования всей государственной системы, ее социальных норм, законов; государственный гражданский служащий воспринимается гражданином как представитель всей системы государственной власти.

Концептуальными основаниями авторской методики «Личностное доверие граждан к государственным гражданским служащим» является современный взгляд Э. Гидденса на феномен доверия как на активное доверие, которое должно завоевываться, а не следовать из предустановленных социальных позиций или гендерных ролей. Таким образом, считаем, что формирование доверия может рассматриваться как управляемый процесс, который может формироваться на основании следующих концептов: а) образа

государственного гражданского служащего, сформированного в обществе и особенностей его социального и личного восприятия гражданином; б) личного опыта взаимодействия с государственными гражданскими служащими и оценки гражданином адекватности принятых норм, правил деятельности государственных служащих в рамках институциональных структур, обладающих определенными характеристиками; в) оправданных ожиданий от деятельности государственных служащих; г) оправданных ожиданий о ценностных ориентирах межличностного взаимодействия государственного гражданского служащего и гражданина.

В свою очередь, предложенная в данной научно-исследовательской работе социально-психологическая диагностика по оценке уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим позволяет оценить текущую ситуацию доверия к государственным гражданским служащим. Поскольку считаем, что на формирование доверия в обществе можно и нужно оказывать влияние, результаты диагностики могут определять предметные векторы повышения эффективности деятельности государственных гражданских служащих в интересах гражданина, общества, государства.

#### 4 Разработка методик и комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим

Формализованная методология исследования комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим (далее - КИДГГГС) предполагает проведение исследования вышеназванного социокультурного механизма на основе интеграции социологического, социально-психологического, социосинергетического подходов.

*Социологический подход* в рамках нашего исследования предполагает описание и изучение параметров КИДГГГС с помощью социологических методик (социологического опроса экспертов). Отправной точкой для разработки методики служат уровни доверия, объекты доверия, которые в свою очередь формируют показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим.

*Социально-психологический подход* объясняет в контексте нашего исследования социальное поведение с точки зрения его значимости для людей как личностей в условиях социальных перемен. В рамках данного подхода анализируются мотивы, мысли, навыки, социальные установки, представления человека о самом себе через призму доверия/недоверия к государственным гражданским служащим, государственным структурам и институтам. Изучение проблем формирования отношения доверия граждан к государственным гражданским служащим через личное восприятие в процессе получения государственных услуг, формирование отношения доверия/недоверия к государственным служащим через собственный опыт, оправданные ожидания.

*Социосинергетический подход* - междисциплинарный подход, позволяющий сконструировать (спроектировать) и использовать для построения модели комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим интеграционную социокультурную матрицу, которая представляет собой общее информационно-смысловое поле, образует «рабочую поверхность», позволяющую соединить усилия многих ученых по исследованию конкретных научных проблем [18]

Определяя информационно-смысловое поле анализа комплексного индекса доверия граждан к государственным служащим и поиска возможных элементов, мы пытались построить, описать и обосновать вышеназванную модель с помощью интеграционной социокультурной матрицы. Отметим, что чем больше взаимодействующих компонентов в интеграционной социокультурной матрице КИДГГГС, тем шире информационно-смысловое поле параметров социокультурного пространства субъектов государственного управления. Единый, унифицированный язык описания социокультурных смысловых и

социопсихологических смысловых конструктов, а также представление результатов исследования по правилам, присущим социологическому исследованию и социально-психологической диагностики позволяет интегрировать социокультурные и социопсихологические компоненты в КИДГГС.

Интеграционная матрица КИДГГС – информационный «оттиск» межличностных отношений граждан к государственным гражданским служащим, к институту государственной службы, к государству, а также «срез» внутреннего состояния граждан, их социальных, мировоззренческих установок, возможности оказания доверия, предрасположенностью к доверию /недоверию к государственным гражданским служащим на определенный момент времени. Одна из функций матрицы выявление через показатели и индикаторы болевых точек, сигналов для определения точных координат - проблемных зон социокультурного пространства системы государственного управления.

Системные элементы /смысловые единицы/ - интеграционной матрицы составляющие компоненты описания модуля социокультурных и модуля социопсихологических конструктов.

Активность социокультурных конструктов доверия граждан к государственным служащим задается смыслами, значениями, тезаурусом, ценностными системами культуры доверия, которые представлены в информационно-смысловом поле социокультурного пространства субъектов государственного управления. Актуальными оказываются социокультурные конструкты, конфигурации которых адекватны современной социокультурной ситуации. Выявить данные переменные современной социокультурной ситуации, в рамках нашего исследования, представляется возможным, используя результаты экспертного социологического опроса.

Социокультурный конструкт, в контексте данного исследования, образуется в результате социокультурного анализа социальной реальности, объектом изучения которой выступает доверие граждан к государственным гражданским служащим. Сборка социокультурного конструкта доверия граждан к государственным служащим возможна в результате анализа социума, точнее его составляющей социокультурного пространства субъектов государственного управления, через «призму сложных уязвимостей» используя следующие элементы информационно-смыслового поля:

- уровни доверия граждан к государственным гражданским служащим,
- объекты доверия граждан к государственным гражданским служащим;
- ключевые социокультурные императивы доверия граждан к государственным гражданским служащим,
- социокультурные показатели доверия граждан к государственным служащим;

- социокультурные индикаторы доверия граждан к государственным служащим.

Микроуровень – межличностный уровень. Объектом доверия на межличностном уровне выступают отношения граждан и государственным гражданским служащим.

Мезоуровень – организационно-институциональный уровень. Объектом доверия граждан к государственным служащим на данном уровне выступают отношения граждан с позиции доверия к организации, социальному институту, государственным структурам, представителями которых являются государственные гражданские служащие.

Макроуровень - «государственный» уровень. Объектом доверия выступают отношение граждан с позиции доверия к государственному служащему как представителю государственной власти.

Ключевые императивы доверия граждан к государственным гражданским служащим – основные параметры интегративной матрицы КИДГГГС, рассматриваются автором как общие, обязательные требования, выполнение которых необходимо для выстраивания доверительного отношения граждан к государственным гражданским служащим на разных системных уровнях.

Показатели доверия граждан к государственным гражданским служащим - базовые смысловые характеристики доверия граждан к государственным гражданским служащим.

Индикаторы доверия граждан - доступные наблюдателю и измерению признаки изучаемого объекта доверия.

Отметим, что уровни доверия граждан к государственным гражданским служащим с позиции социологии и психологии рассматриваются через отношения к объектам доверия. В связи с этим выявление социокультурных и социопсихологических конструктов доверия граждан к государственным гражданским служащим конструктов через одинаковые основания, а именно, через уровни и объекты доверия граждан к государственным гражданским служащим - будем считать правомерным.

Ключевые императивы, показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим, в рамках сборки социопсихологического конструкта имеют свою особенность, т.к. социопсихологический конструкт базируется на социально-психологической сущности доверия, которая в свою очередь проявляется «в общении и деятельности, а исходит из *внутреннего состояния субъекта* по отношению к людям вообще и к конкретному лицу в частности. Особенности выражения доверия конкретного человека непосредственно зависят от прошлого опыта, а также от культурных ценностей и традиций, проявляющихся в менталитете. В конкретной ситуации и по отношению к конкретным людям доверие возникает в том случае, если *субъект уверен* или предполагает, что другой сможет разделить его ценности. А сама

сфера разделяемых ценностей обуславливает содержание соответствующей доверительной информации». [19]

Конструирование социокультурных конструктов (СКК) и социопсихологических конструктов (СПК) используя общие основания – уровни доверия граждан к государственным гражданским служащим и объекты доверия граждан к государственным гражданским служащим – являются едиными смысловыми единицами доверия граждан к государственным гражданским служащим – позволяет актуализировать и визуализировать состояние информационно-смыслового поля КИГГГС, дает возможность проводить интеграционные преобразования социокультурного пространства системы государственного управления. Таким образом, интеграционная матрица (Таблица 5) в нашем исследовании выступает инструментом сопряжения компонентов – социокультурных и социопсихологических конструктов, которые выстраиваются в модули и образуют, в результате, комплексный индекс доверия граждан к государственным гражданским служащим.

Комплексный индекс ДГГГС – это конструкт, аккумулирующий социокультурный и социопсихологический модули конструктов доверия граждан к государственным гражданским служащим, образованный путем комбинации и взаимодействия показателей доверия граждан к государственным гражданским служащим, доступных наблюдению и индикаторов доверия граждан к государственным гражданским служащим, измеряемых характеристик социального объекта и рассчитывающийся на основе результатов социологического опроса и социально-психологической диагностики.

Таблица 5- Интеграционная матрица комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим

| Исследуемые элементы<br>комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим                                 |                                                                                                                   |                                                                                                        |                                                                                                         |                                                                                                    | Методики оценки и способы<br>получения результатов<br>исследования параметров<br>КИДГТС |                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Исследуемые<br>(обследуемые)<br>уровни доверия<br>граждан,<br>оказывающие<br>влияние<br>на формирование<br>смысловых<br>конструктов | Модуль социокультурных конструктов комплексного индекса доверия граждан<br>к государственным гражданским служащим |                                                                                                        |                                                                                                         |                                                                                                    | Методики<br>оценки доверия<br>граждан к<br>государственным<br>служащим                  | Способы<br>получения<br>результатов<br>обследования<br>респондентов |
|                                                                                                                                     | Объекты<br>доверия граждан к<br>государственным<br>гражданским<br>служащим                                        | Ключевые<br>социокультурные<br>императивы доверия граждан<br>к государственным<br>гражданским служащим | Социокультурн<br>ые показатели<br>доверия<br>граждан к го-<br>сударственным<br>гражданским<br>служащим* | Социокультурные<br>индикаторы<br>доверия граждан к<br>государственным<br>гражданским<br>служащим** |                                                                                         |                                                                     |
| Первый уровень –<br>микроуровень<br>(межличностный)                                                                                 | Социокультурный конструкт 1                                                                                       |                                                                                                        |                                                                                                         |                                                                                                    | Социологическо<br>е исследование.<br>Экспертный<br>опрос                                | Анкетирование<br>экспертов.<br>Заполнение<br>анкеты самим           |
|                                                                                                                                     | Отношения<br>государственного<br>служащего/гражда<br>нина                                                         | А. Соблюдение прав граждан<br>государственными<br>гражданскими служащими                               | В.5<br>В.15                                                                                             | 5.1 – 5.7<br>15.1 – 15.10                                                                          |                                                                                         |                                                                     |
|                                                                                                                                     |                                                                                                                   | Б. Эффективное                                                                                         | В.4                                                                                                     | 4.1 – 4.10                                                                                         |                                                                                         |                                                                     |

\* Показатели доверия - соответствуют вопросу анкеты с определенным номером.

\*\*Индикаторы доверия соответствуют ответам на вопрос с определенным номером.

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                            |                                  |                                                                 |                                                      |                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                  | взаимодействие с гражданами государственных гражданских служащих                           | V.7<br>V.9                       | 7.1 – 7.8<br>9.1 – 9.7                                          |                                                      | респондентом.<br>Обработка<br>анкетных<br>данных<br>социологом с<br>применением<br>ПК                                                              |
| Второй уровень –<br>мезауровень<br>организационно-<br>институциональный | Социокультурный конструкт 2                                                                                                                                                                                      |                                                                                            |                                  |                                                                 |                                                      |                                                                                                                                                    |
|                                                                         | Отношения<br>граждан с позиции<br>доверия к<br>организации,<br>социальному<br>институту,<br>государственным<br>структурам,<br>представителями<br>которых являются<br>государственные<br>гражданские<br>служащие. | А. Прозрачность информации о деятельности организации                                      | V.13                             | 13.1 – 13.10                                                    | Социологическое исследование.<br>Экспертный<br>опрос | Анкетирование<br>экспертов.<br>Заполнение<br>анкеты самим<br>респондентом.<br>Обработка<br>анкетных<br>данных<br>социологом с<br>применением<br>ПК |
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                  | Б. Качество предоставления государственных услуг                                           | V.16                             | 16.1 – 16.7                                                     |                                                      |                                                                                                                                                    |
|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                  | В. Добросовестность исполнения своих обязанностей государственными гражданскими служащими  | V.2<br>V.10                      | 2.1 – 2.9<br>10.1 – 10.12                                       |                                                      |                                                                                                                                                    |
| Третий уровень –<br>макроуровень<br>«государственный»                   | Социокультурный конструкт 3                                                                                                                                                                                      |                                                                                            |                                  |                                                                 |                                                      |                                                                                                                                                    |
|                                                                         | Отношение граждан с позиции доверия к государственному служащему как                                                                                                                                             | А. Деятельность государственных гражданских служащих в интересах страны и общества в целом | V.1<br>V.3<br>V.6<br>V.8<br>V.11 | 1.1 – 1.6<br>3.1 – 3.3<br>6.1 – 6.8<br>8.1 – 8.6<br>11.1 – 11.4 | Социологическое исследование.<br>Экспертный<br>опрос | Анкетирование<br>экспертов.<br>Заполнение<br>анкеты самим<br>респондентом.                                                                         |

|                                                                                                             |                                                                                                                     |                                                                                                 |                                                                                         |                                                                                          |                                                            |                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|                                                                                                             | представителю государственной власти.                                                                               |                                                                                                 | В.12                                                                                    | 12.1 – 12.6                                                                              |                                                            | Обработка анкетных данных социологом с применением ПК   |
| Исследуемые (обследуемые) уровни доверия граждан, оказывающие влияние на формирование смысловых конструктов | Модуль социопсихологических конструктов комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим |                                                                                                 |                                                                                         |                                                                                          | Методики оценки доверия граждан к государственным служащим | Способы получения результатов обследования респондентов |
|                                                                                                             | Социопсихологический конструкт 1                                                                                    |                                                                                                 |                                                                                         |                                                                                          |                                                            |                                                         |
|                                                                                                             | Объекты доверия граждан к государственным гражданским служащим                                                      | Ключевые социопсихологические императивы доверия граждан к государственным гражданским служащим | Социопсихологические показатели доверия граждан к государственным гражданским служащим* | Социопсихологические индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим** |                                                            |                                                         |

\* Социопсихологические показатели доверия граждан к государственным гражданским служащим - соответствуют вопросу в тесте социально-психологической диагностики.

\*\* Социопсихологические индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим - соответствуют ответам на вопросы респондента теста социально-психологической диагностики.

|                                                                |                                                                                                                               |                                                                                                                |     |                                                                    |                                                                                                                 |                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Первый уровень – микроуровень (межличностный)                  | Личностное восприятие доверия граждан к государственным гражданским служащим                                                  | А. Уверенность в компетентности государственного гражданского служащего, после первичного обращения гражданина | B14 | Шкала ответов на тестовые вопросы:<br>1-5<br><br>1-5<br>1-5<br>1-5 | Социально-психологическая диагностика уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим | Тестирование. Заполнение теста респондентом. Обработка полученной информации психологом с применением ПК |
|                                                                |                                                                                                                               | Б. Убежденность гражданина в предоставлении ему качественной государственной услуги                            | B11 |                                                                    |                                                                                                                 |                                                                                                          |
|                                                                |                                                                                                                               |                                                                                                                | B12 |                                                                    |                                                                                                                 |                                                                                                          |
|                                                                |                                                                                                                               |                                                                                                                | B15 |                                                                    |                                                                                                                 |                                                                                                          |
|                                                                |                                                                                                                               | В. Вера в справедливое решение социальной проблемы гражданина                                                  | B6  | 1-5                                                                |                                                                                                                 |                                                                                                          |
| Социопсихологический конструкт 2                               |                                                                                                                               |                                                                                                                |     |                                                                    |                                                                                                                 |                                                                                                          |
| Второй уровень- (мезауровень) организационно-институциональный | Личностное отношение граждан к организации, социальному институту, представителями которых выступают государственные служащие | А. Психологический комфорт в общении государственных гражданских служащих с гражданами                         | B2  | Шкала ответов на тестовые вопросы<br>1-5<br><br>1-5                | Социально-психологическая диагностика уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим | Тестирование. Заполнение теста респондентом. Обработка полученной информации психологом с применением ПК |
|                                                                |                                                                                                                               | Б. Уверенность в компетентности государственного гражданского служащего, после первичного обращения гражданина | B4  |                                                                    |                                                                                                                 |                                                                                                          |

|                                                 |                                                                                                    |                                                                                     |                        |                                                        |                                                                                                                 |                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 |                                                                                                    | В. Предсказуемость деятельности государственной службы                              | B3<br>B8<br>B10<br>B13 | 1-5<br>1-5<br>1-5<br>1-5                               |                                                                                                                 |                                                                                                                                    |
|                                                 | Социопсихологический конструкт 3                                                                   |                                                                                     |                        |                                                        |                                                                                                                 |                                                                                                                                    |
| Третий уровень (макроуровень) «государственный» | Личностное отношение граждан к государственным служащим как представителям государственной власти. | А. Убежденность гражданина в предоставлении ему качественной государственной услуги | B 1<br>B7<br>B16       | Шкала ответов на тестовые вопросы<br>1-5<br>1-5<br>1-5 | Социально-психологическая диагностика уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим | Тестирование. Заполнение анкеты интервьюером совместно с респондентом. Обработка полученной информации психологом с применением ПК |
|                                                 |                                                                                                    | Б. Вера в справедливость закона                                                     | B5<br>B17              | 1-5<br>1-5                                             |                                                                                                                 |                                                                                                                                    |

Сконструированная интеграционная матрица индекса ДГГГС выступает инструментом сопряжения компонентов двух *модулей* социокультурных и социопсихологических конструкторов доверия граждан к государственным гражданским служащим, которые собираются из социокультурных и социопсихологических конструкторов микро-мезо-макро- уровня доверия граждан к государственным гражданским служащим.

*Первый уровень* - Микроуровень – межличностный уровень доверия граждан, раскрывается в рамках исследования следующими социокультурными и социопсихологическими конструктами.

*«Социокультурный конструктор 1» (СКК1)*- первого уровня образуется *объектами доверия, ключевыми императивами доверия, показателями и индикаторами доверия* граждан к государственным гражданским служащим.

Для оценки доверия граждан к государственным гражданским служащим использовалась методика экспертного социологического опроса. Способ получения результата – анкетирование экспертов<sup>1</sup>.

*Объектами доверия граждан к государственным гражданским служащим на межличностном уровне* являются их отношения.

*Ключевые социокультурные императивы доверия граждан к государственным служащим на межличностном уровне (микроуровне):*

А. Соблюдение прав граждан государственными гражданскими служащими;

Б. Эффективное взаимодействие с гражданами государственных гражданских служащих.

Ключевой императив: соблюдение прав граждан государственными служащими в экспертном опросе раскрывают следующие показатели и индикаторы:

*Показатели (П l.i.n)<sup>2</sup> и индикаторы (И l.i.n)<sup>3</sup> доверия граждан к государственным гражданским служащим на микроуровне (в рамках проведенного экспертного опроса) ключевого императива А:*

---

<sup>1</sup> Данное исследование было проведено в РАНХиГС в июне – августе 2015 года. Всего опрошено 177 представителей органов государственной власти и управления, местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций, государственного и негосударственного секторов экономики, науки, культуры, образования, общественных организаций. Данные приводятся в процентах, от числа ответивших на каждый предложенный вопрос. Руководитель исследования – д. с. н, профессор Литвинцева Е.А.

<sup>2</sup> Расшифровка аббревиатуры – П l.i.n – П –показатель, l – номер уровня доверия, которому он соответствует; - i - \*\*\* соответствие определенному уровневому ключевому императиву, n – порядковый номер.

<sup>3</sup> Расшифровка аббревиатуры – И l.i.n – И –индикатор, l – номер уровня доверия, которому он соответствует; - i - \*\*\* соответствие определенному уровневому ключевому императиву, n – порядковый номер.

П1.А.1 - личные качества в работе государственных служащих: уважительное отношение к людям; уважение к закону; честность, бескорыстность; трудолюбие, работоспособность; ответственность за дело; принципиальность; служение интересам государства.

И1.А.1 - степень выраженности личных качеств в работе государственных служащих: высокая, средняя, низкая.

Результаты экспертного опроса по данной позиции представлены на диаграмме №1. (Рисунок 3).

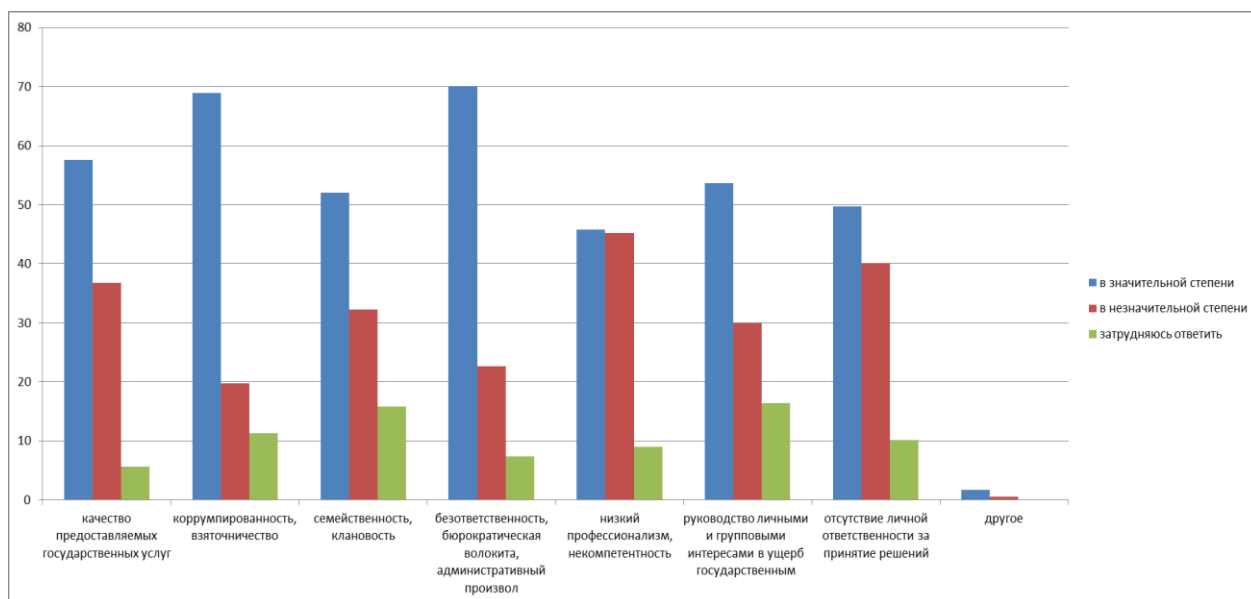


Рисунок 3 - Диаграмма №1

П1.А.2 – конкретные проблемы, с которыми сталкиваются граждане при получении государственных услуг. Респондентам предлагалась выбрать несколько проблем.

И1.А.2 – большие очереди; требование избыточных документов, сведений; сложность заполнения документов; хождение по многим кабинетам, учреждениям; большие сроки получения услуги; неудобный режим работы государственного учреждения; дороговизна услуг (пошлин, платежей); недостаточная компетентность сотрудников; необоснованный отказ в получении услуги.

Результаты экспертного опроса вышеназванных показателей и индикаторов отражены на Диаграмме №2 (Рисунок 4).

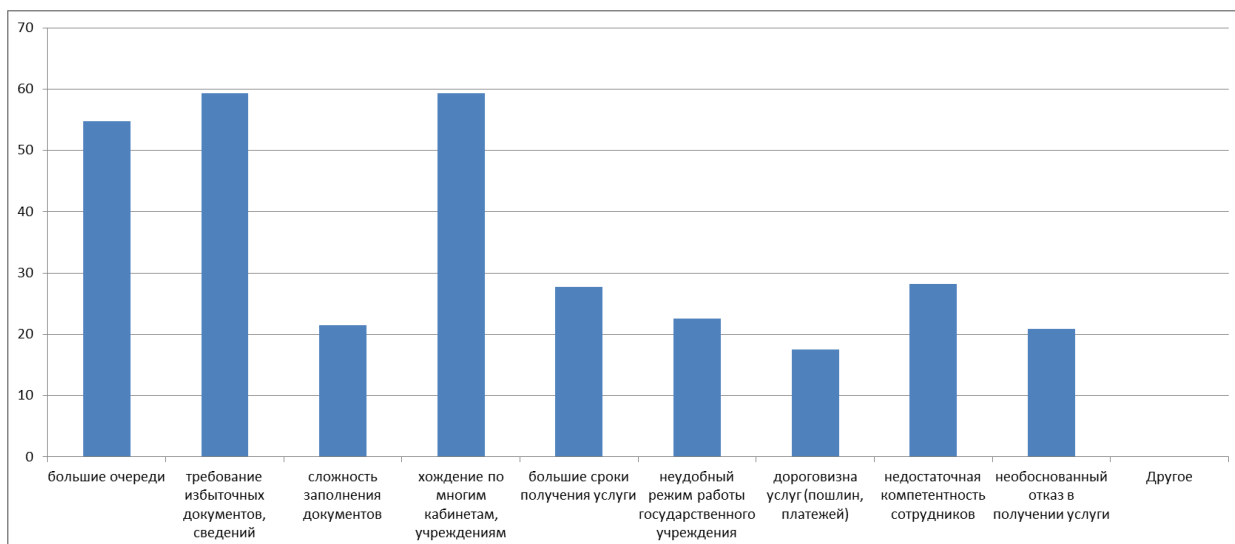


Рисунок 4 - Диаграмма №2

Показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим на микроуровне (в рамках проведенного экспертного опроса) ключевого императива Б:

П1.Б.1 – Что может повысить уровень доверия граждан к государственным служащим?

И1.Б. 1 – Открытость и прозрачность деятельности гражданских служащих; реальные результаты в борьбе с коррупцией и взяточничеством, усиление общественного контроля; формирование позитивного отношения к государственным служащим и повышение престижа государственной службы; повышение эффективности и ответственности, честное и добросовестное исполнение своих обязанностей; усиление ответственности руководителей органов государственной власти за принимаемые решения; соблюдение принципа равноправия при обращении граждан в органы государственной власти, отсутствие бюрократической волокиты; решение насущных жизненных вопросов граждан «на местах»; повышение качества предоставления государственных услуг

Результаты экспертного опроса вышеназванных показателей и индикаторов отражены на диаграмме №3.(Рисунок 5).

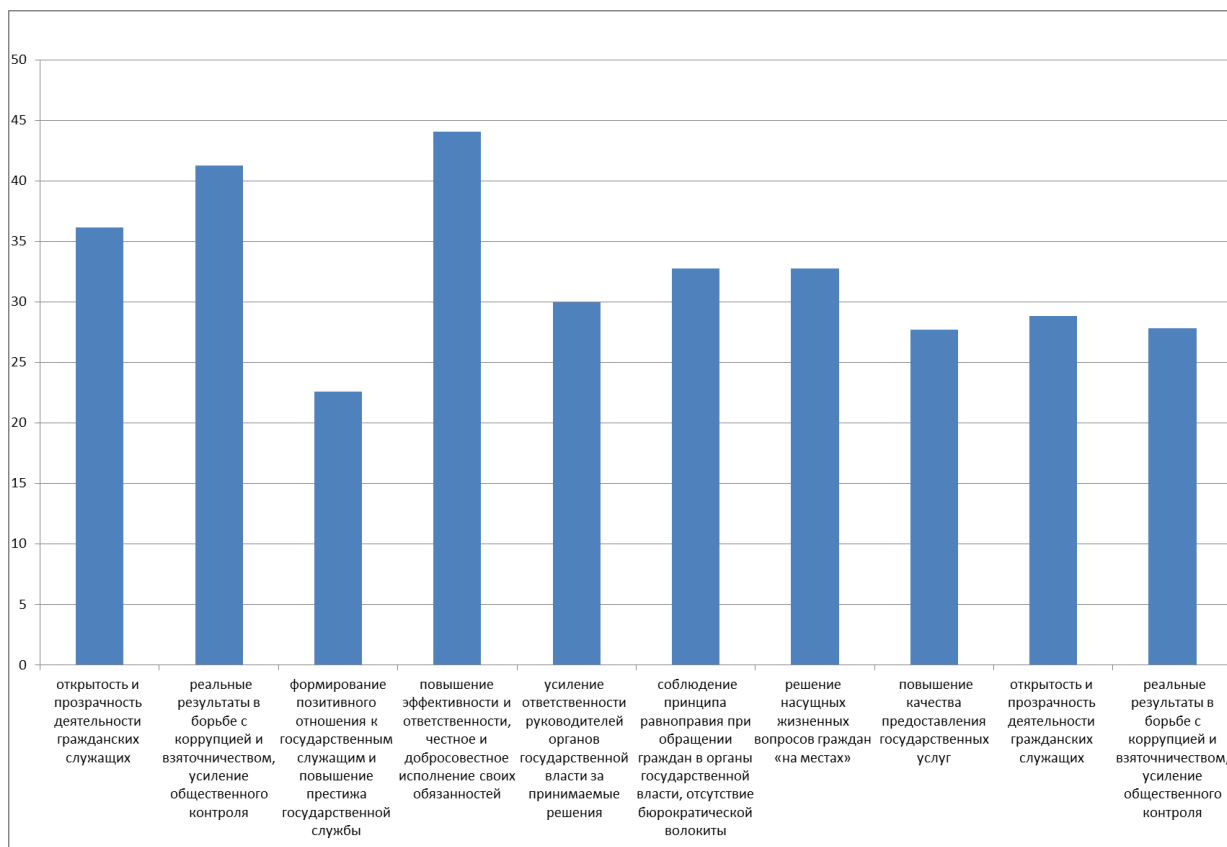


Рисунок 5 - Диаграмма №3

.П1.Б.2 – Что в настоящее время вызывает нарекания и недовольство граждан по отношению к государственным гражданским служащим?

И1.Б.2 – Значительная и незначительная степень выраженности: качества предоставляемых государственных услуг; коррумпированность, взяточничество; семейственность, клановость; безответственность, бюрократическая волокита, административный произвол; низкого профессионализма, некомпетентности; руководство личными и групповыми интересами в ущерб государственным; отсутствие личной ответственности за принятие решений

Результаты экспертного опроса вышеназванных показателей и индикаторов отражены на диаграмме 4 (Рисунок 6).

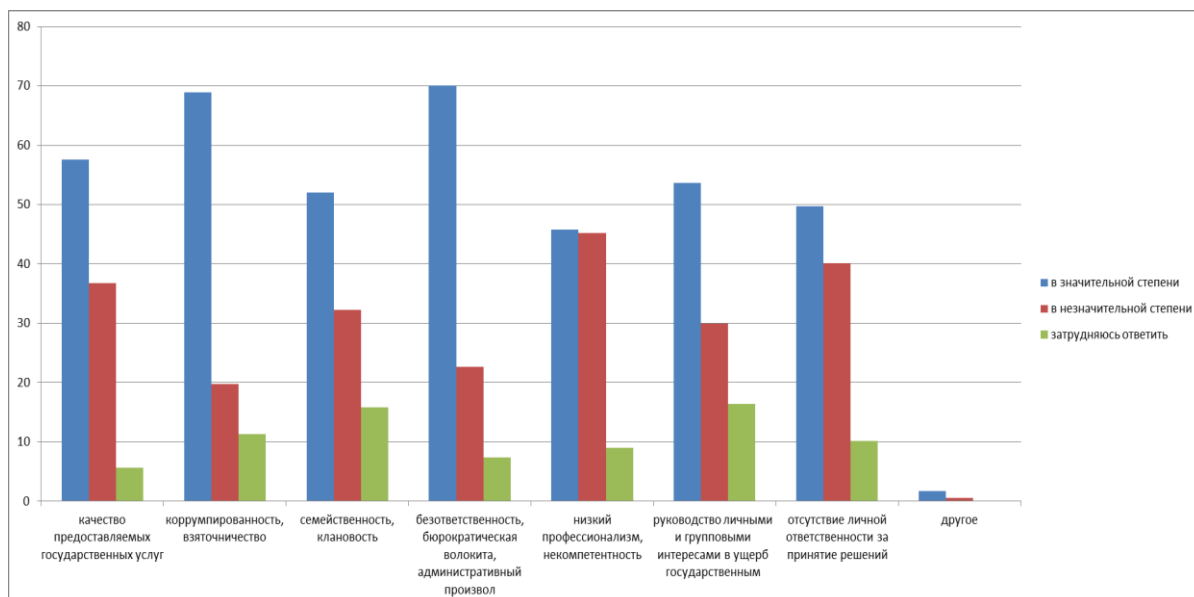


Рисунок 6 - Диаграмма №4

П1.Б.3 – Как можно в настоящее время охарактеризовать отношение государственных гражданских служащих при обращении к ним граждан?

И1.Б.3 – Высокомерное; равнодушное; снисходительное; партнерское; заинтересованное, деятельное. Возможны несколько вариантов ответа.

Результаты экспертного опроса вышеназванных показателей и индикаторов отражены на диаграмме 5 (Рисунок 7).

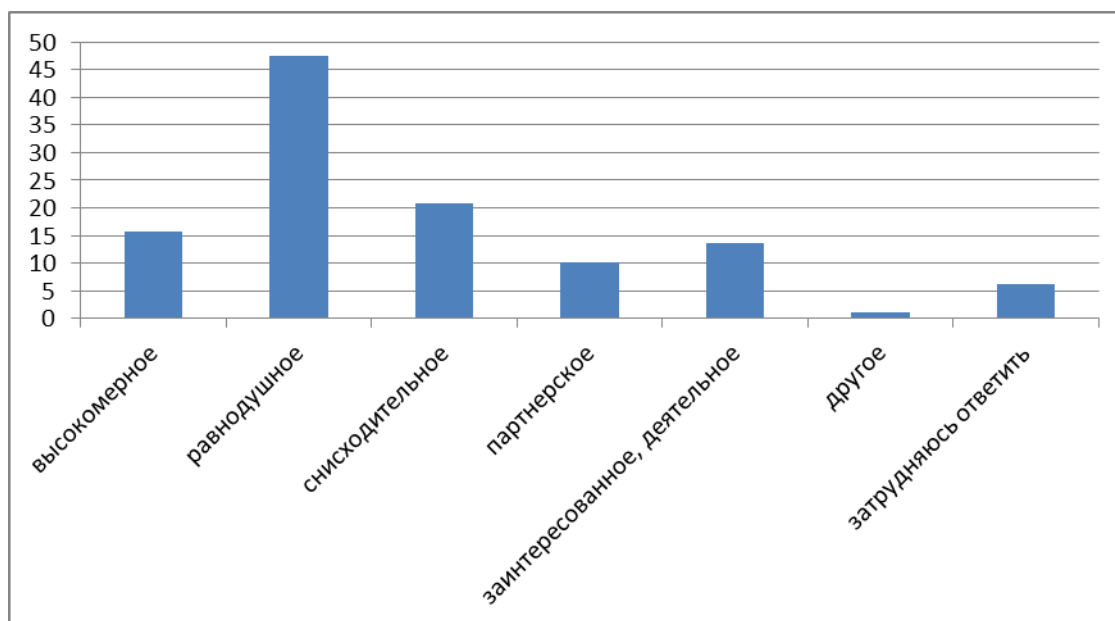


Рисунок 7 - Диаграмма №5

Исследование СКК1 «межличностного» уровня доверия граждан к государственным гражданским служащим, приводит нас к пониманию ценностных оснований культуры доверия: честность, порядочность, компетентность, рефлексивность, обязательность. Анализ показателей и индикаторов ключевого императива доверия граждан к государственным служащим – *соблюдения прав граждан государственными*

*гражданскими служащими* продуцирует недостаточный уровень *культуры доверия государственных гражданских служащих* подтверждением данного смыслового наполнения конструкта являются итоги проведенного социологического опроса. Большинство экспертов отмечают, что в работе государственных гражданских служащих, в средней степени выражено<sup>4</sup>: во-первых, уважение к закону; во-вторых, трудолюбие; в-третьих, уважительное отношение к людям; в-четвертых, принципиальность; в-четвертых, ответственность за дело.

Не достаточно высокая степень выраженности практически всех личностных качеств государственных гражданских служащих, усугубленная большими очередями, требованиями избыточных документов, а также необходимостью хождения по многим кабинетам оказывает негативное влияние на формирование доверия на межличностном уровне. Все это нарушает права граждан на получение качественных государственных услуг и свидетельствует о недостаточном уровне доверия граждан к государственным гражданским служащим.

Анализ показателей и индикаторов ключевого императива доверия граждан к государственным служащим – *эффективное взаимодействие с гражданами государственных гражданских служащих* - межличностного уровня оценки доверия - СКК1 - позволяет выявить, что в настоящее время для эффективного взаимодействия граждан с государственными гражданскими служащими необходимо: повышение эффективности и ответственности, честное и добросовестное исполнение своих обязанностей государственных гражданских служащих. Реальная борьба с коррупцией и взяточничеством среди государственных гражданских служащих, через усиление общественного, гражданского контроля, открытость и прозрачность деятельности – также будет способствовать повышению уровня доверия граждан к государственным гражданским служащим. Наличие у государственных служащих личностных компетенций, честности, добропорядочности, готовности к открытому диалогу с гражданами будет способствовать формированию доверия граждан к государственным гражданским служащим.

Выбранные экспертами, в рамках социологического опроса, индикаторы оценки доверия граждан к государственным гражданским служащим на «межличностном» уровне представляют информационно-смысловой контекст оценки доверия граждан и являются значимой компонентой СКК1.

Модуль социопсихологических конструктов на первом уровне представлен

---

<sup>4</sup> Степень выраженности дается в порядке убывания количества ответов респондентов экспертного опроса.

следующими СПК.

«Социопсихологический конструкт 1» (СПК1) первого уровня образуется объектами доверия, ключевыми императивами доверия, показателями и индикаторами доверия граждан к государственным гражданским служащим.

Для оценки доверия граждан к государственным гражданским служащим в рамках СПК1 предполагается использование социально-психологической диагностики уровня доверия/недоверия граждан государственным гражданским служащим. Способ получения результата – тестирование респондентов с помощью мало формализованной бланковой методики с использованием личностного опросника с 5-балльной числовой шкалой измерений<sup>5</sup>.

*Объекты доверия граждан к государственным служащим на личностном уровне являются их отношения в контексте социального и личного восприятия.*

*Ключевые социопсихологические императивы доверия граждан к государственным служащим на микроуровне:*

А) Уверенность в компетентности государственного гражданского служащего, после первичного обращения гражданина;

Б) Убежденность гражданина в предоставлении ему качественной государственной услуги;

В) Вера в справедливое решение социальной проблемы гражданина

Показатели (П l.i.n)<sup>6</sup> и индикаторы (И l.i.n)<sup>7</sup> доверия граждан к государственным гражданским служащим на микроуровне (в рамках предложенной социально-психологической диагностики) ключевого императива А:

П1.А.1 - Я уверен/а/ в компетентности государственного гражданского служащего.

И1.А.1 - описанию данного индикатора соответствуют ответы респондентов в рамках теста социально-психологической диагностики.

Показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским

---

<sup>5</sup> Социально-психологическая диагностика уровня доверия / недоверия граждан к государственным гражданским служащим представлена методикой «Личностное доверие граждан к государственным служащим» разработана к.психол.н., доцентом Афанасьевой Н.В. в рамках НИР «Разработка методического инструментария по оценке доверия граждан к государственным гражданским служащим». В рамках технического задания вышеназванной НИР тестирование респондентов по социально-психологической диагностике не было предусмотрено.

<sup>6</sup> Расшифровка аббревиатуры – П l.i.n – П –показатель, l – номер уровня доверия, которому он соответствует; - i - \*\*\* соответствие определенному уровневому ключевому императиву, n – порядковый номер.

<sup>7</sup> Расшифровка аббревиатуры – И l.i.n – И –индикатор, l – номер уровня доверия, которому он соответствует; - i - \*\*\* соответствие определенному уровневому ключевому императиву, n – порядковый номер.

служащим на микроуровне (в рамках предложенной социально-психологической диагностики) ключевого императива Б:

П1.Б.1 – Информация о деятельности государственного гражданского служащего прозрачна и открыта.

И1.Б.1 - описанию данного индикатора будут соответствовать ответы респондентов полученные в рамках теста социально-психологической диагностики.

П1.Б.2- Права гражданина как потребителя государственных услуг полностью соблюдаются и услуги предоставляются в оптимально короткий срок?

И1.Б.2 - описанию данного индикатора будут соответствовать ответы респондентов полученные в рамках теста социально-психологической диагностики.

П1.Б.3 - Стиль общения государственного гражданского служащего способствует защите достоинства, неприкосновенности и автономности гражданина?.

И1.Б.3 - описанию данного индикатора будут соответствовать ответы респондентов полученные в рамках теста социально-психологической диагностики.

Показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим на микроуровне (в рамках предложенной социально-психологической диагностики) ключевого императива В:

П1.В.1 Основой взаимодействия государственного гражданского служащего с гражданином является уважение личности каждого человека?

И1.В.1 - описанию данного индикатора будут соответствовать ответы респондентов полученные в рамках теста социально-психологической диагностики.

П1.В.2 Я уверен/а/ в достоверности предоставляемой информации государственным гражданским служащим?

И1.В.2 - описанию данного индикатора будут соответствовать ответы респондентов полученные в рамках теста социально-психологической диагностики.

Анализ результатов оценки доверия граждан к государственным гражданским служащим в рамках СПК1 проводится по результатам теста социально-психологической диагностики и раскрывает социальное и личное восприятие граждан в компетентности государственного гражданского служащего, после первичного обращения гражданина, убежденность гражданина в предоставлении ему качественной государственной услуги, веру в справедливое решение социальной проблемы гражданина. Отметим, что восприятие социальное и личное – формируется на ценностных ориентациях, которые являются важнейшими элементами внутренней структуры личности и ограничивают для данного индивида значимое от незначимого. Сформированные и мультиплицируемые в обществе традиции, нормы, образы, паттерны – основа для формирования восприятия

личностью отношений доверия/недоверия граждан к государственным гражданским служащим.

Второй уровень - Мезауровень – уровень доверия граждан на уровне организации или социального института, раскрывается в рамках проведенного исследования следующими социокультурными и социопсихологическими конструктами.

«Социокультурный конструкт 2» (СКК 2) второго уровня образуется объектами доверия, ключевыми императивами доверия, показателями и индикаторами доверия граждан к государственным гражданским служащим.

Для оценки доверия граждан к государственным гражданским служащим использовалась методика экспертного социологического опроса. Способ получения результата – анкетирование экспертов.

*Объекты* доверия граждан к государственным служащим на мезауровне являются отношение доверия/недоверия граждан, которые возникают в процессе взаимодействия, к организации или социальному институту, представителями которых являются государственные гражданские служащие.

*Ключевые социокультурные императивы* доверия граждан к государственным служащим на мезоуровне:

- А. Прозрачность информации о деятельности организации.
- Б. Качество предоставления государственных услуг.
- В. Добросовестность исполнения своих обязанностей государственными гражданскими служащими.

Показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим на мезауровне ключевого императива А:

П2.А.1 Что в наибольшей степени может способствовать повышению открытости государственной службы? Респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов.

И2.А.1 - внедрение стандартов открытости государственного органа и форматов публикации открытых данных; создание общественных советов в государственных органах; расширение взаимодействия с общественными организациями и открытое обсуждение актуальных для государственного органа вопросов; совершенствование технологий работы с гражданами; усиление прозрачности и ясности процедур принятия государственными органами решений, затрагивающих права и законные интересы граждан Российской Федерации; расширение возможности участия граждан и структур гражданского общества в процессе подготовки решений; широкое информирование граждан о принятых решениях; расширение ответственности государственных органов и государственных служащих за неправомерный отказ в предоставлении информации.

Результаты экспертного опроса вышеназванных показателей и индикаторов отражены на диаграмме 6 (Рисунок 8).

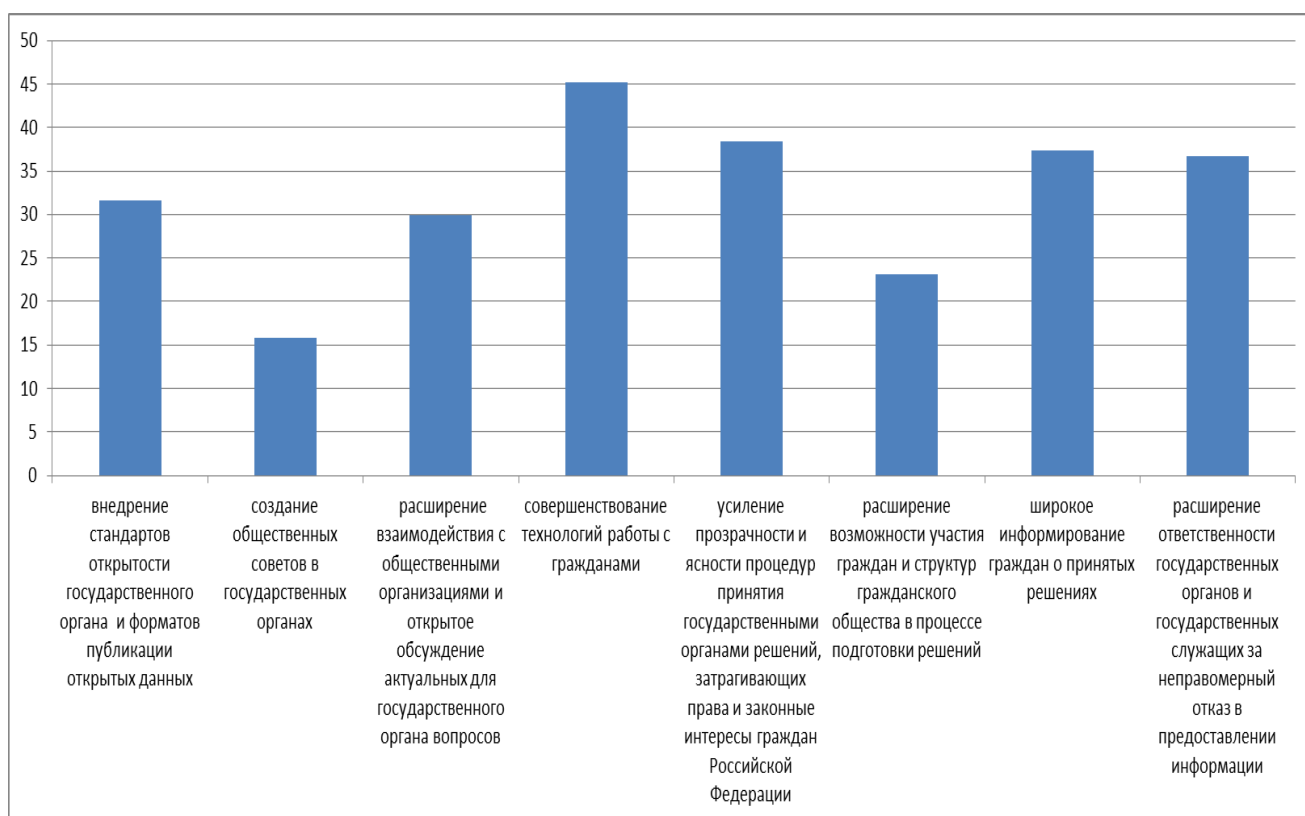


Рисунок 8 - Диаграмма №6

Показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим на мезауровне ключевого императива Б:

П.2.Б.1 - Как Вы считаете, кто должен контролировать качество предоставления государственных услуг? Респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов.

И.2.Б.1 - государство (государственные органы); общественные организации (партии, общественные объединения); прокуратура; специальные контрольные органы; сами граждане; не знаю, не задумывался об этом.

Результаты экспертного опроса по данной позиции представлены на диаграмме 7 (Рисунок 9).

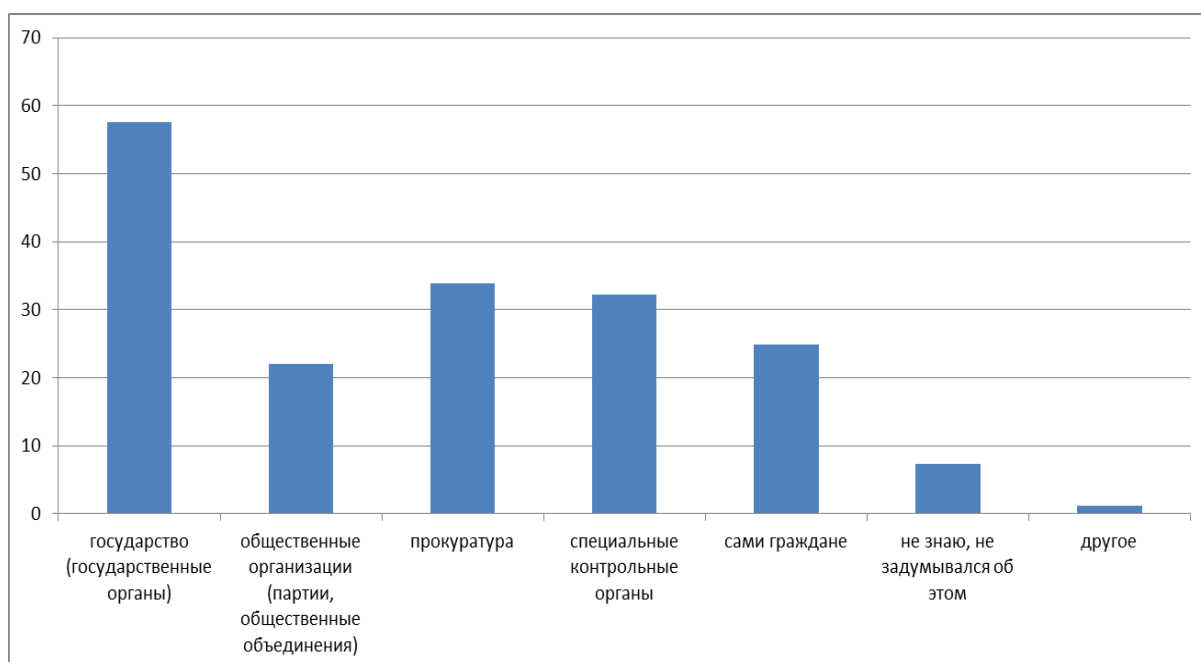


Рисунок 9 - Диаграмма №7

Показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим на мезоуровне ключевого императива В:

ПЗ.В.1 - С чем вы связываете доверие к государственным гражданским служащим? Респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов.

ИЗ.В.1 - Решение конкретных проблем со стороны государственного служащего; повышение открытости деятельности государственных служащих; усиление борьбы с коррупцией, взяточничеством, лоббирование коммерческих интересов; бескорыстие и неподкупность государственных служащих; вера в порядочность государственных служащих, в их нравственность, в высокие моральные качества; высокий уровень профессионализма и компетентности государственных служащих; честное и добросовестное исполнение своих обязанностей.

Результаты экспертного опроса вышеназванных показателей и индикаторов отражены на диаграмме №8 (Рисунок 10).

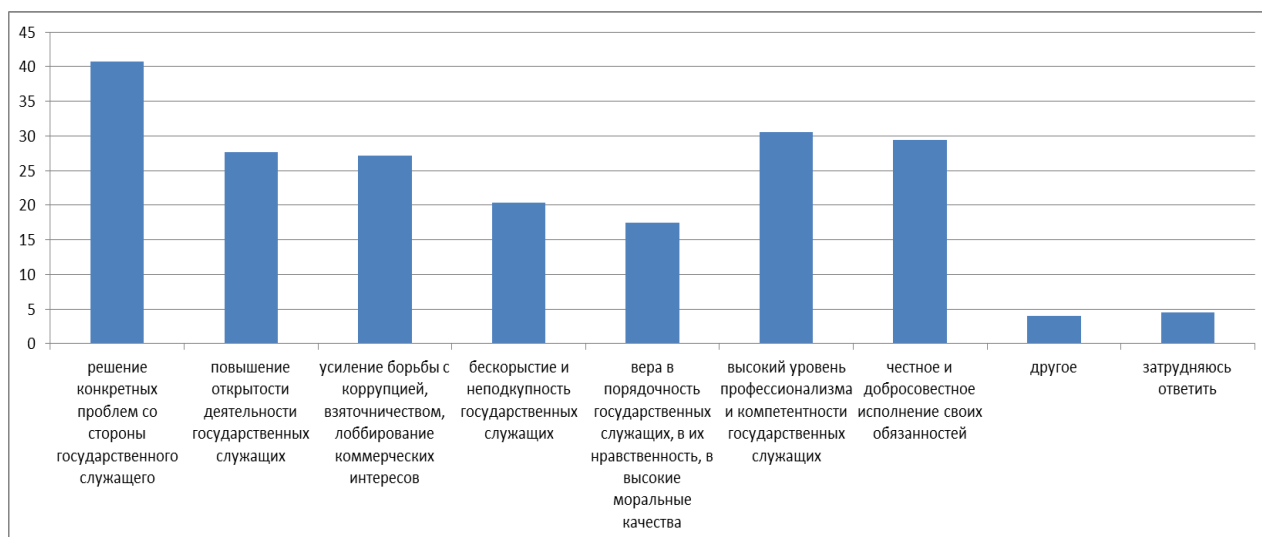


Рисунок 10 - Диаграмма №8

ПЗ.Б.2 В какой сфере деятельность государственных гражданских служащих вызывает наибольшие нарекания граждан? Респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов.

ИЗ.Б.2- степень недовольствия: высокая, средняя, незначительная

Результаты экспертного опроса вышеназванных показателей и индикаторов отражены на рисунке 11

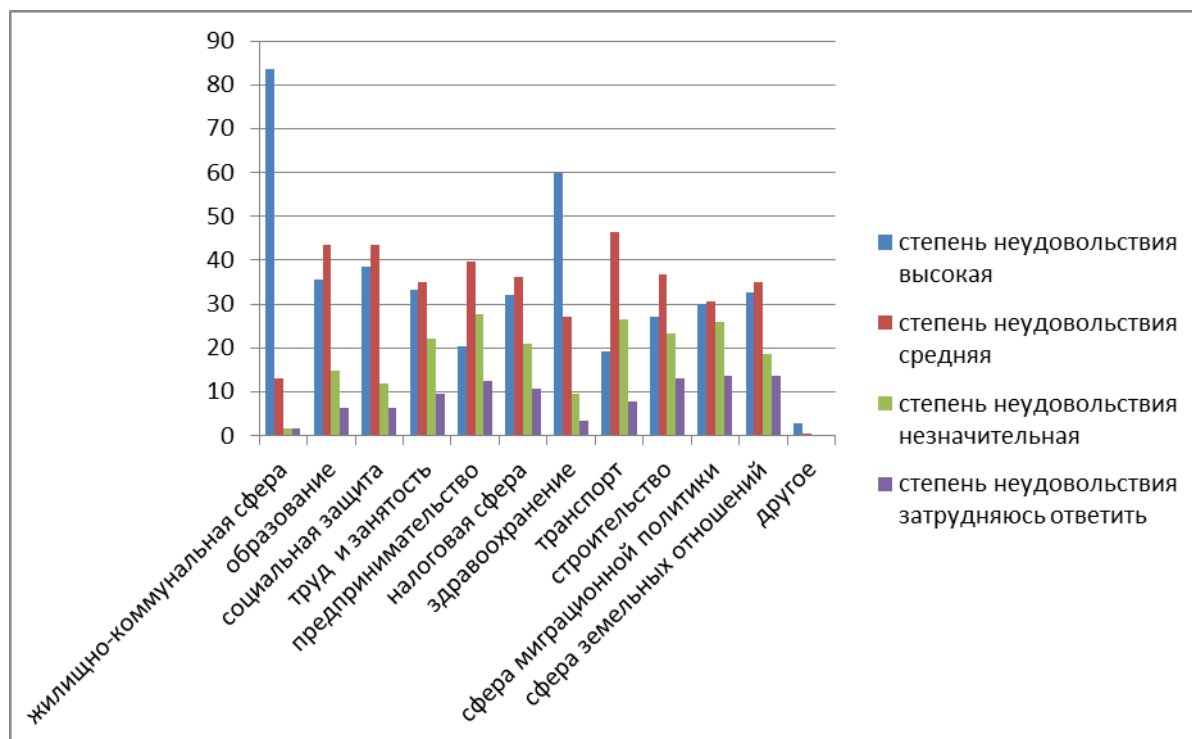


Рисунок 11 - Диаграмма №9

Анализ показателей и индикаторов ключевых императивов доверия граждан к государственным служащим – *прозрачность информации о деятельности организации;*

*качество предоставления государственных услуг; добросовестность исполнения своих обязанностей* - организационно-институционального уровня - СКК2, проведенный по результатам экспертного опроса, показал, что в наибольшей степени может способствовать открытости государственной службы: *во-первых*, совершенствование технологий работы с гражданами; *во-вторых*, усиление прозрачности и ясности процедур принятия государственными органами решений, затрагивающих права и законные интересы граждан РФ; *в-третьих*, широкое информирование граждан о принятых решениях; *в-четвертых*, расширение ответственности государственных органов и государственных служащих за неправомерный отказ в предоставлении информации; *в-пятых*, внедрение стандартов открытости государственного органа и форматов публикации открытых данных.

Вопросы контроля качества предоставления государственных услуг наилучшим образом могут быть реализованы государством (государственными органами).

Доверие к государственным служащим больше всего экспертов связало с решением конкретных проблем со стороны государственного служащего; с высоким уровнем профессионализма и компетентности государственных служащих; честным и добросовестным исполнением своих обязанностей.

Самая высокая степень неудовольствия и наибольшее количество нареканий граждан к деятельности государственных гражданских служащих отмечена экспертами в активно реформируемых в настоящее время жилищно-коммунальной сфере и сфере здравоохранения.

Исследование «проблемных зон» организационно-институционального уровня оценки доверия граждан к государственным гражданским служащим, в контексте проведенного экспертного опроса, позволило выявить базовые принципы организации, социального института (представителями которых являются государственные гражданские служащие) основанных на *доверии*: прозрачность, открытость, качество предоставления государственных услуг, добросовестность. Таким образом, выявляя наличие вышеназванных базовых принципов организации, основанной на доверии, через систему показателей и индикаторов, заложенных в анкете социологического исследования по оценке доверия граждан к государственным гражданским служащим, представляется возможным, оценить информационно-смысловой контекст состояния доверия граждан к государственным гражданским служащим.

Модуль социопсихологических конструкторов второго уровня представлен следующими СПК.

«Социопсихологический конструктор 2» (СПК2) образуется *объектами доверия*,

*ключевыми императивами доверия, показателями и индикаторами доверия граждан к государственным гражданским служащим второго уровня.*

Для оценки доверия граждан к государственным гражданским служащим в рамках СПК2 предполагается использование социально-психологической диагностики уровня доверия/недоверия граждан государственным гражданским служащим. Способ получения результата – тестирование респондентов с помощью мало формализованной бланковой методики с использованием личностного опросника с 5-балльной числовой шкалой измерений.

*Объекты доверия граждан к государственным служащим на мезо уровне являются их личностное отношение к организации, социальному институту, представителями которых выступают государственные служащие. Формирование доверия /недоверия у граждан происходит на основе опыта взаимодействий граждан с вышеназванными государственными структурами.*

*Ключевые социопсихологические императивы доверия граждан к государственным гражданским служащим на мезоуровне:*

А. Психологический комфорт в общении государственных гражданских служащих с гражданами.

Б. Уверенность в компетентности государственного гражданского служащего, после первичного обращения гражданина.

В. Предсказуемость деятельности государственной службы.

Показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим на мезоуровне (в рамках проведенной социально-психологической диагностики) ключевого императива А:

П2.А.1 - Государственный гражданский служащий заинтересован в создании репутации человека, выполняющего свои обязательства.

И2.А.1 - описанию данного индикатора соответствуют ответы респондентов в рамках теста социально-психологической диагностики.

Показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим на мезоуровне (в рамках проведенной социально-психологической диагностики) ключевого императива Б:

П2.Б.1 У меня есть достаточный опыт взаимодействия с государственными гражданскими служащими.

И2.Б.1 - описанию данного индикатора соответствуют ответы респондентов в рамках теста социально-психологической диагностики.

Показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским

служащим на мезоуровне (в рамках проведенной социально-психологической диагностики) ключевого императива В:

П2.В.1 - Государственный гражданский служащий понимает, что оправдать доверие гражданина выгоднее, чем потерять его.

И2.В.1 - описанию данного индикатора соответствуют ответы респондентов в рамках теста социально-психологической диагностики.

П2.В.2 - Деятельность государственных гражданских служащих является подотчетной и открытой для проверки и контроля со стороны гражданского общества.

И2.В.2 - описанию данного индикатора соответствуют ответы респондентов в рамках теста социально-психологической диагностики.

П2.В.3 - Соблюдение обязательств и исполнение полномочий государственными гражданскими служащими реально регулируется со стороны исполнительного органа власти.

И2.В.3 - описанию данного индикатора соответствуют ответы респондентов в рамках теста социально-психологической диагностики.

П2.В.4 - Я хорошо знаю порядок взаимодействия государственного гражданского служащего с населением.

И2.В.4 - описанию данного индикатора соответствуют ответы респондентов в рамках теста социально-психологической диагностики.

Анализ результатов оценки доверия граждан к государственным гражданским служащим в рамках СПК2 проводится по результатам теста социально-психологической диагностики и раскрывает особенности психологического комфорта или дискомфорта в общении государственных гражданских служащих с гражданами; возникновение уверенности или неуверенности в компетентности государственного гражданского служащего, после первичного обращения гражданина. Результаты тестирования отражают определенный социально-психологический «срез» личного опыта граждан в процессе взаимодействия, психологического комфорта или дискомфорта, через оценку компетентности государственного служащего, его профессионализма, качества предоставляемых им услуг. Отметим, что каждый государственный гражданский служащий воспринимается и ассоциируется гражданином как представитель конкретной структуры власти, организации, института, государственного органа.

Третий уровень - Макроуровень – «государственный» уровень, на уровне доверия граждан к государственным гражданским служащим, как представителям государственной власти.

«Социокультурный конструкт 3» (СКК 3) третьего уровня образуется объектами

доверия, ключевыми императивами доверия, показателями и индикаторами доверия граждан к государственным гражданским служащим.

Для оценки доверия граждан к государственным гражданским служащим использовалась методика экспертного социологического опроса. Способ получения результата – анкетирование экспертов.

*Объекты* доверия граждан к государственным гражданским служащим на макро уровне являются отношения доверия граждан к государственным гражданским служащим, как представителям государственной власти

*Ключевые социокультурные императивы* доверия граждан к государственным гражданским служащим на макроуровне:

А. Деятельность государственных гражданских служащих в интересах страны и общества в целом.

Показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим на микроуровне (в рамках экспертного социологического опроса) ключевого императива А.

ПЗ.А.1 – Как вы оцениваете уровень доверия населения к государственным гражданским служащим? Респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов.

ИЗ.А.1 – уровень - высокий; скорее высокий; средний; низкий.

Результаты экспертного опроса вышеуказанных показателей и индикаторов отражены на диаграмме №10 (Рисунок 12).

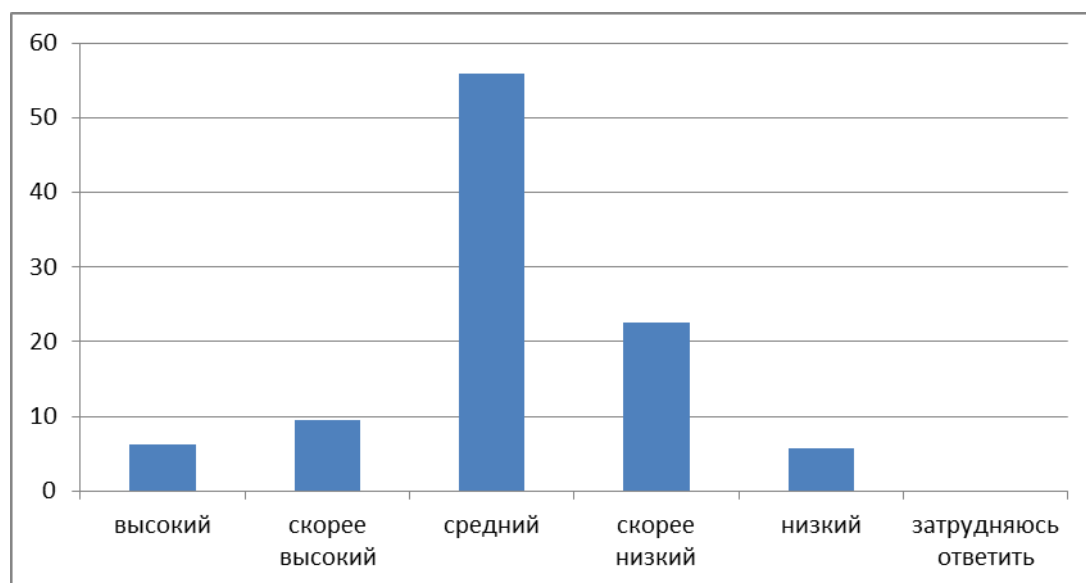


Рисунок 12 - Диаграмма №10

ПЗ.А.2 – Как вы считаете, доверие к высшей государственной власти (Президент РФ, Правительство РФ) связано с доверием к чиновникам «на местах»?

ИЗ.А.2- нет, не связано, потому что у них разные задачи и полномочия; да, потому что это у них одинаковые задачи и полномочия.

Результаты экспертного опроса вышеназванных показателей и индикаторов отражены на диаграмме №11 (Рисунок 13).

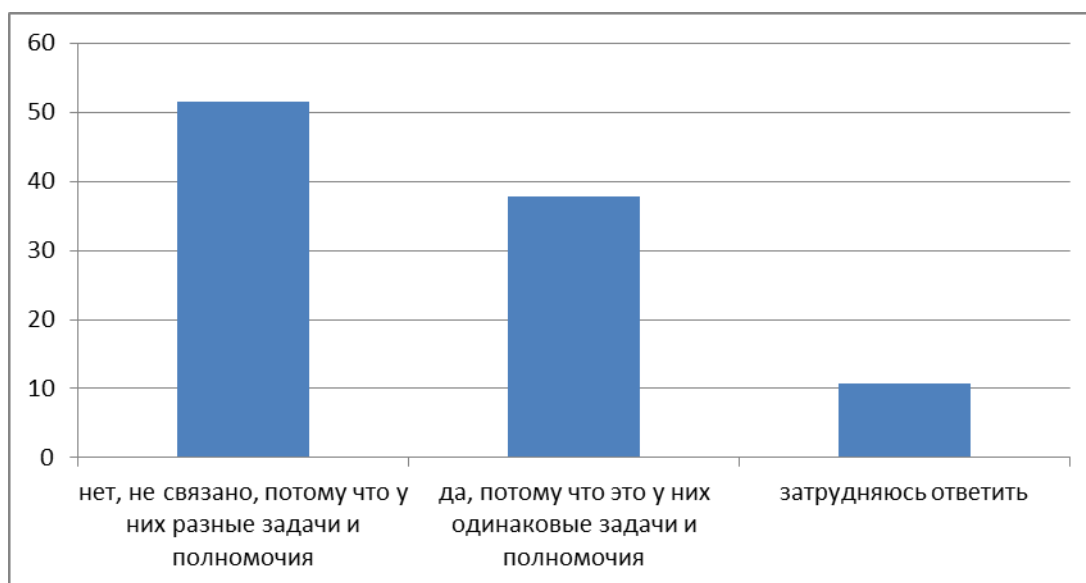


Рисунок 13 - Диаграмма №11

ПЗ.А.3 – В какой степени от доверия населения государственным гражданским служащим зависит: авторитет государства; снижение протестных настроений; повышение качества и уровня жизни; эффективность деятельности общественных организаций, движений; повышение политической активности граждан; эффективный диалог власти и гражданского общества; повышение престижа государственной службы; развитие государственно-частного партнерства.

ИЗ.А.3- степень зависимости - никак не зависит; зависит в средней степени; зависит в значительной степени.

Результаты экспертного опроса вышеназванных показателей и индикаторов отражены на диаграмме №12. (Рисунок 14).

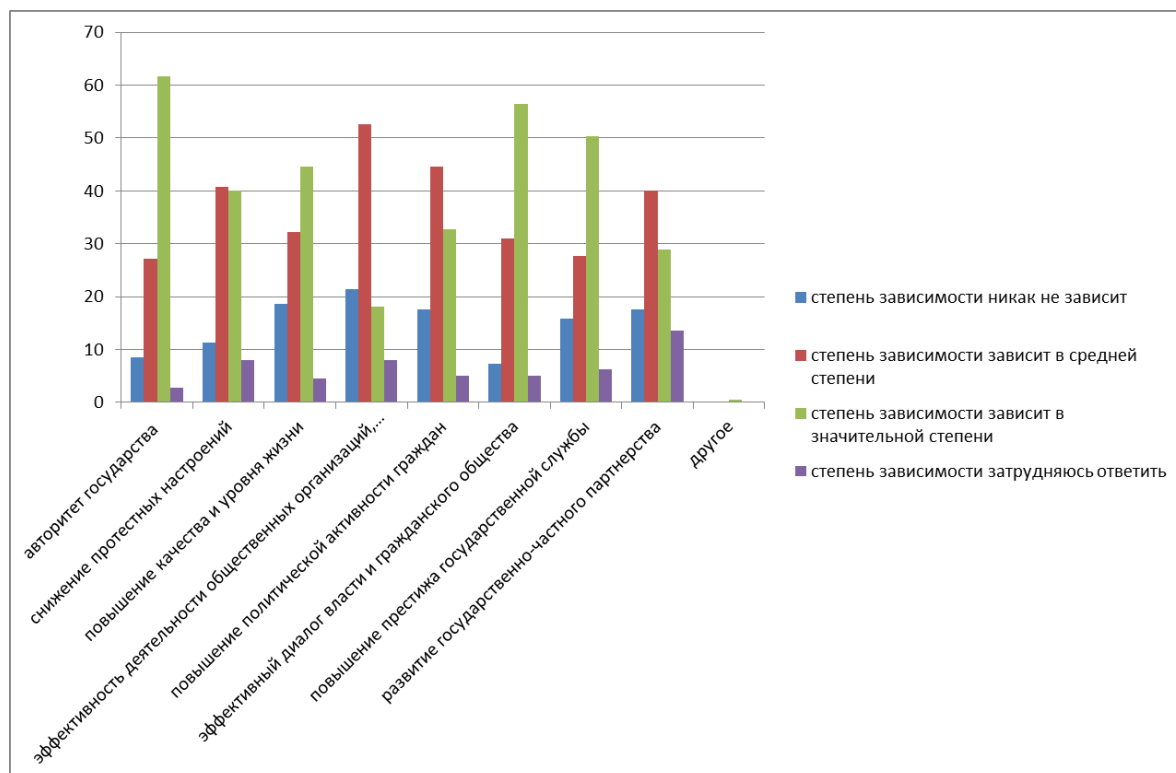


Рисунок 14 - Диаграмма №12

ПЗ.А.4 – Как относятся граждане к государственным служащим, замеченных в коррупционных связях, к тем кто берет взятки?

ИЗ.А.4 – открыто осуждают; относятся с молчаливой неприязнью; безразлично; склоняются к одобрению, но не говорят об этом открыто; открыто одобряют.

Результаты экспертного опроса вышеназванных показателей и индикаторов отражены на диаграмме №13 (Рисунок 15).

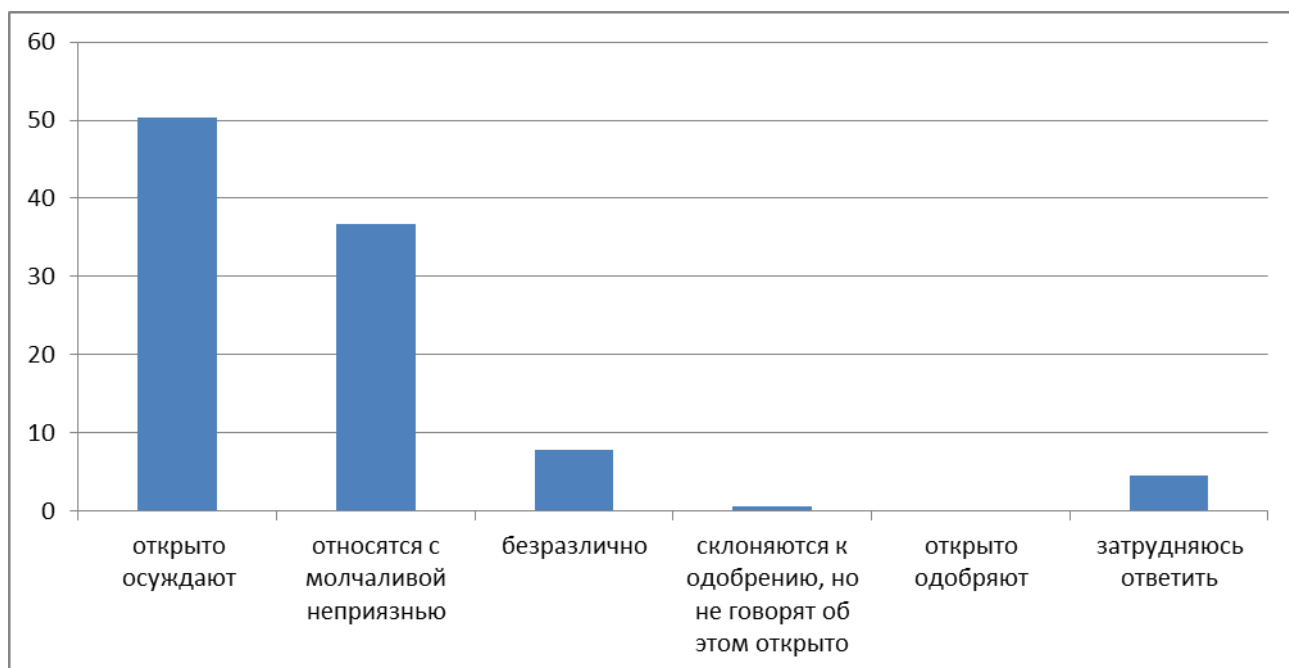


Рисунок 15 - Диаграмма №13

ПЗ.А.6 – Как в целом за последние 3-5 лет изменилась работа государственных служащих?

ИЗ.А.6 - они стали работать лучше; все осталось без изменений; они стали работать хуже.

Результаты экспертного опроса вышеназванных показателей и индикаторов отражены на диаграмме №14 (Рисунок 16).

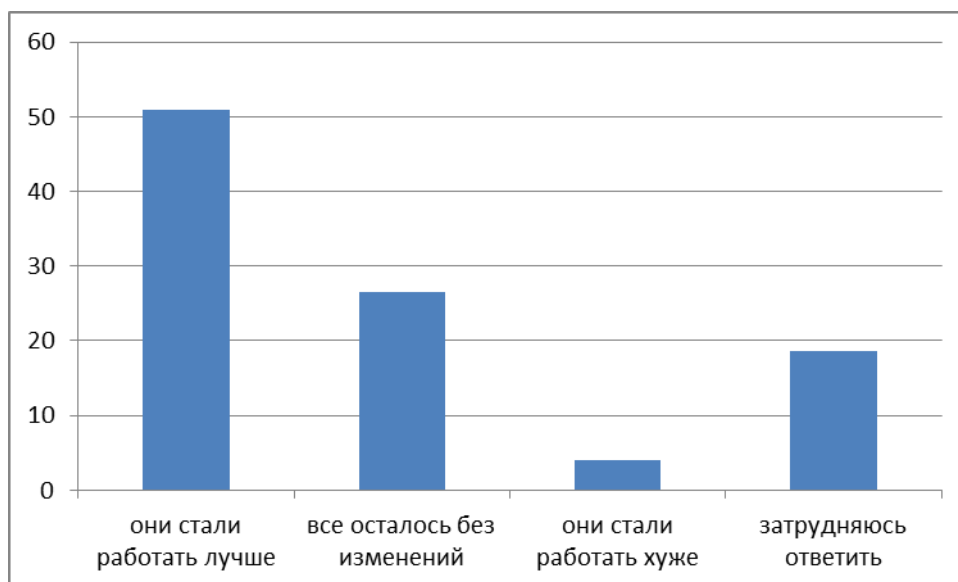


Рисунок 16 - Диаграмма №14

ПЗ.А.7 – Кому в большей степени доверяют граждане? Президент РФ; Правительство РФ; министерства и ведомства; правоохранительные органы (прокуратура, милиция); органы государственной власти субъектов РФ; муниципальные органы.

ИЗ.А.7 – степень доверия – высокая; средняя, низкая.

Результаты экспертного опроса вышеназванных показателей и индикаторов отражены на диаграмме №15 (Рисунок 17).

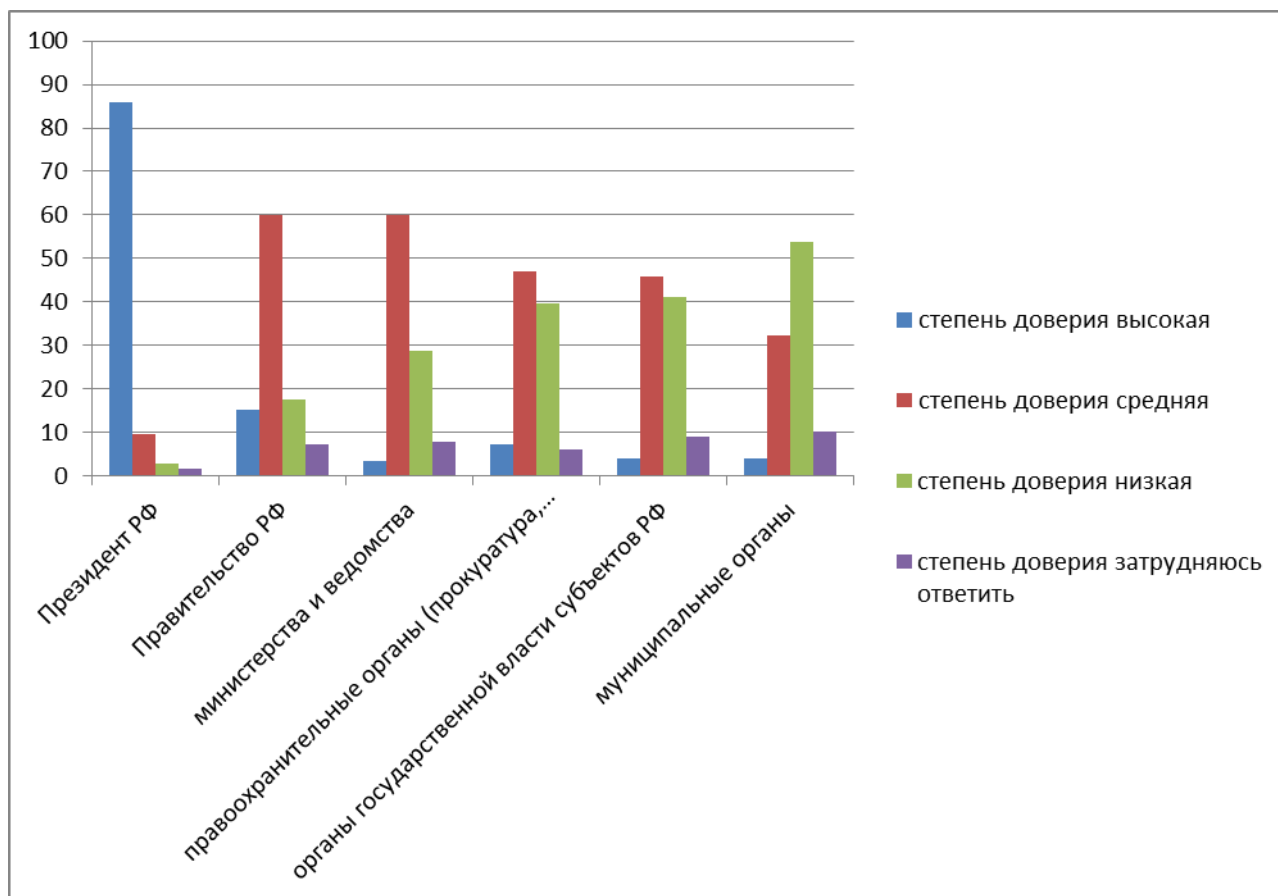


Рисунок 17 - Диаграмма № 15

Анализ показателей и индикаторов ключевого императива доверия граждан к государственным гражданским служащим – *деятельность государственных гражданских служащих в интересах страны и общества в целом* – «государственного» уровня - СККЗ, проведенный по результатам экспертного опроса, выявил, что высокий уровень доверия к государственной гражданской службе повышает авторитет государства, престиж государственной службы, формирует эффективный диалог власти и гражданского общества, однако настоящее время характеризуется средним уровнем доверия населения к государственным гражданским служащим.

Безоговорочно высокой степенью доверия обладает Президент Российской Федерации В.В.Путин. Отметим, что высокое доверие мультиплицирует результат, создавая синергетический эффект, когда целое становится больше, чем сумма его частей.

Доверие к высшей государственной власти не связано с доверием к чиновникам «на местах», так как у них разные задачи и полномочия, полагают большинство респондентов. Эксперты в процессе опроса выделяют также низкую степень доверия граждан к правоохранительным органам, органам государственной власти субъектов РФ, а так же муниципальным органам. Государственных гражданских служащих, замеченных в коррупционных действиях, граждане открыто осуждают.

Исследование третьего уровня доверия граждан к государственным служащим

через призму деятельности государственных гражданских служащих в интересах страны и общества в целом показал, что информационно-смысловой контекст данного конструкта СККЗ является самостоятельной единицей анализа социокультурного пространства субъектов государственного управления и может быть включен в модуль социокультурных конструктов доверия граждан к государственным гражданским служащим.

«Социопсихологический конструкт 3» (СПКЗ) третьего уровня образуется объектами доверия, ключевыми императивами доверия, показателями и индикаторами доверия граждан к государственным гражданским служащим.

Для оценки доверия граждан к государственным гражданским служащим в рамках СПКЗ предполагается использование социально-психологической диагностики уровня доверия/недоверия граждан государственным гражданским служащим. Способ получения результата – тестирование респондентов с помощью мало формализованной бланковой методики с использованием личностного опросника с 5-балльной числовой шкалой измерений.

Объекты доверия граждан к государственным служащим на третьем уровне являются их отношения, которые выстраиваются как оправданные ожидания гражданина к представителям всей системы государственной власти.

*Ключевые социопсихологические императивы доверия граждан к государственным гражданским служащим на макроуровне:*

А. Убежденность гражданина в предоставлении ему качественной государственной услуги.

Б. Вера в справедливость закона.

Показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим на макроуровне (в рамках проведенной социально-психологической диагностики) ключевого императива А:

ПЗ.А.1 Поведение государственных гражданских служащих в целом соответствует моим ожиданиям.

ИЗ.А.1 - описанию данного показателя соответствуют ответы респондентов в рамках теста социально-психологической диагностики.

ПЗ.А.2 Я уверен, что реформирование системы государственной службы не будет революционным и не повлияет на ключевые процедуры и правила деятельности государственных гражданских служащих.

ИЗ.А.2 - описанию данного показателя соответствуют ответы респондентов в рамках теста социально-психологической диагностики.

ПЗ.А.3 Я уверен в оперативности предоставления государственных услуг государственным гражданским служащим и сроках реагирования на обращения гражданина.

ИЗ.А.3 - описанию данного показателя соответствуют ответы респондентов в рамках теста социально-психологической диагностики.

Показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим на микроуровне (в рамках проведенной социально-психологической диагностики) ключевого императива Б:

ПЗ.Б.1 - Система правил, норм и процедур работы государственного гражданского служащего является ясной, четкой, недвусмысленной.

ИЗ.Б.1 - описанию данного показателя соответствуют ответы респондентов в рамках теста социально-психологической диагностики.

ПЗ.Б.2 - Государственный гражданский служащий несет персональную ответственность за качественную работу с гражданином.

ИЗ.Б.2 - описанию данного показателя соответствуют ответы респондентов в рамках теста социально-психологической диагностики.

Анализ результатов оценки доверия граждан к государственным гражданским служащим в рамках СПКЗ проводится по результатам теста социально-психологической диагностики и выявляет глубинные основы оправданных ожиданий гражданина через восприятие всей государственной системы. Важным аспектом является восприятие и оценка гражданином государственных гражданских служащих как представителей всей системы государственной власти.

Исследование доверия граждан к государственным служащим, через социокультурное и социопсихологическое конструирование социальной реальности в контексте человеческой активности позволило наиболее точно выразить концептуальные подходы к определению индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим. Данные подходы были аккумулированы и представлены в виде модели комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим (Рисунок 18).

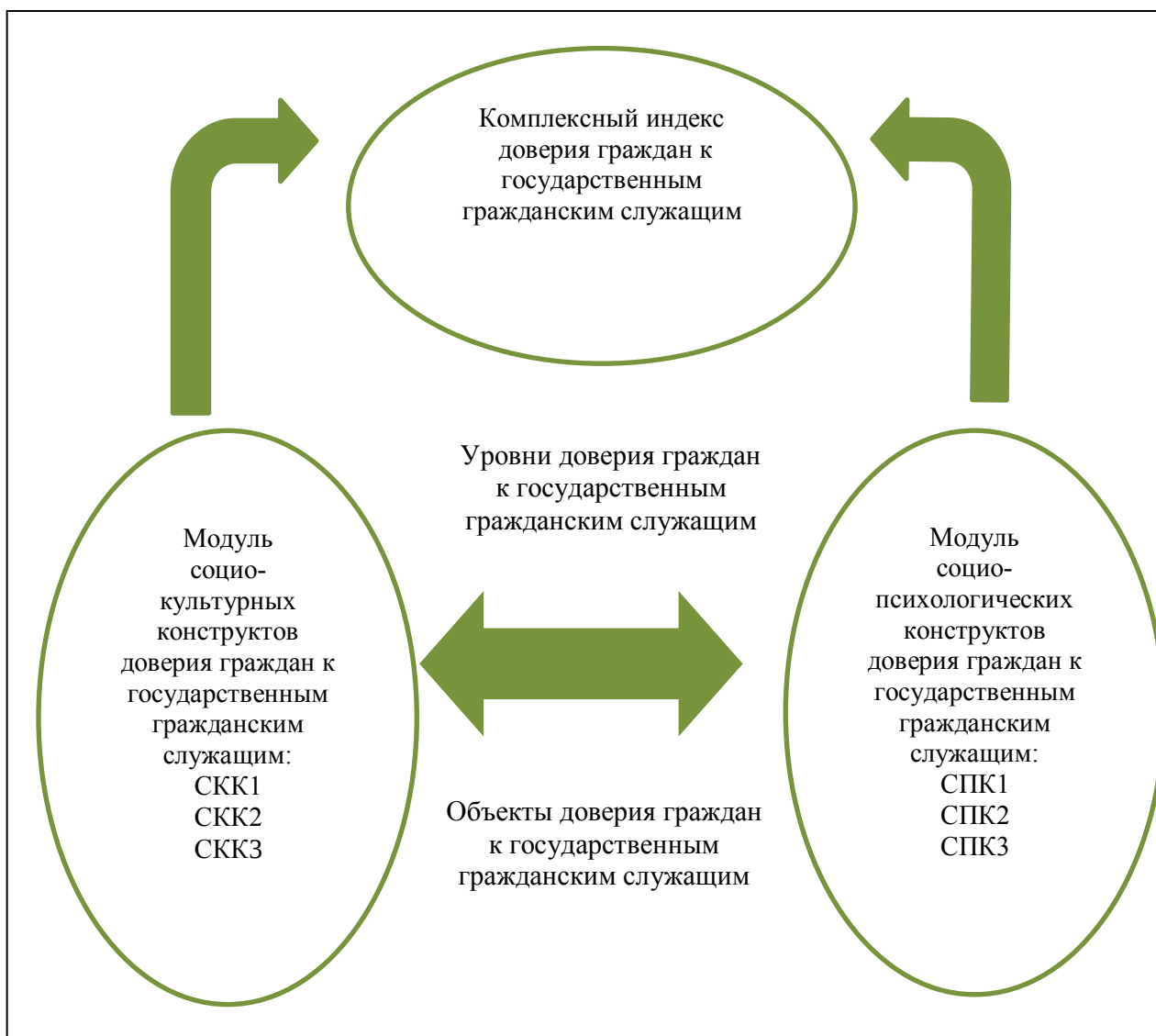


Рисунок 18 - Концептуальная модель комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим

Концептуальная модель комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим (КИДГГС) выстраивается в результате анализа социокультурного пространства субъектов государственного управления через уровни доверия граждан к государственным гражданским служащим, через объекты доверия граждан к государственным гражданским. Использование различных методик оценки доверия граждан к государственным служащим (социологического опрос, социально-психологическая диагностика) позволят наиболее качественно и точно исследовать уровни и объекты доверия граждан к государственным служащим, наиболее верно выявлять как личностные, глубинные аспекты доверия граждан так и комплексы «сложных уязвимостей», проблемные состояния, проблемные зоны социальной реальности. Модульная система организации комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим, многообразие социокультурных и

социопсихологических конструкторов, ключевых императивов, соответствующих им параметров и индикаторов решает принципиально вопрос о взаимодополняемости, изменяемости, динамичности конструкторов. Принципы сборки конструктора укладываются в парадигму трехуровневого подхода к оценке доверия граждан к государственным гражданским служащим. Использование двух взаимодополняющих методик в создании концептуальной модели индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим позволит более точно и своевременно реагировать на вызовы и угрозы в условиях новой реальности и достаточно оперативно регулировать и корректировать социокультурное пространство субъектов государственного управления.

## 5 Анализ приоритетов и стратегий повышения уровня доверия граждан к государственным органам и государственным гражданским служащим (на материалах экспертного опроса)

Опрос по проблематике доверия населения к государственным гражданским служащим проведенный в 2015 г., среди экспертов (государственных служащих, представителей местного самоуправления, сотрудников общественных организаций), позволил получить достаточно важную социологическую информацию о показателях, критериях, тенденциях доверия.

На вопрос: *«Как можно в настоящее время охарактеризовать отношение государственных гражданских служащих при обращении к ним граждан?»* почти половина опрошенных заявило о том, что отношение можно охарактеризовать как равнодушное. На втором и третьем месте снисходительное и высокомерное отношение соответственно. Скорее всего, по мнению опрошенных, госслужащие в большинстве случаев воспринимают гражданина как назойливого просителя. Пока рано говорить о партнерских или деятельных отношениях – в среднем лишь 12 % экспертов могли бы именно так охарактеризовать отношения госслужащих и обращающихся к ним граждан.

Этот факт довольно негативно характеризует отношения между госслужащими и гражданами. Равнодушие, снисходительность, а порой и высокомерие, не позволяют говорить об участии и заинтересованности госслужащих в проблемах населения, обращающихся в госорганы. Хотя именно партнерские отношения, отношения заинтересованности, открытости, взаимодействия были бы залогом высокого уровня доверия между представителями государственного управления и гражданами.

Важно, что кроме отношения государственных служащих к гражданам, в ходе опроса была получена информация также о том, какие качества в наибольшей степени выражены в процессе выполнения госслужащими своих функций. Из приведенного перечня качеств экспертами было выбрано, в первую очередь, «уважение к закону». Такая характеристика работы госслужащих проявилась наиболее ярко, она носит наибольший удельный вес среди качеств с высокой степенью выраженности – почти 30% отметили высокую выраженность этого качества и почти 51% - среднюю. Очевидно, соблюдение закона или формальное следование духу и букве закона в своей работе уже оценивается извне как само собой разумеющееся, а не как нечто сверхположительное. Гораздо более важным, на наш взгляд, является тот факт, что самый низкий удельный вес принадлежит таким качествам, как честность и бескорыстность, почти 40% ответивших указали на то, что эти качества слабо выражены в работе государственных гражданских служащих.

Уважительное отношение к людям в работе госслужащих проявляется на среднем и ниже среднего уровне, а также отмечается довольно низкая степень служения интересам государства. Таким образом, госслужащий представляется формально исполняющим закон, более менее ответственным и принципиальным, но не производящим впечатление честно и бескорыстно служащего интересам государства работником. Получив подобный портрет госслужащего, стоит более подробно разобраться в том, как такой внешне дисциплинированный и равнодушный (по оценке экспертов) работник справляется со своими обязанностями?

Именно эту тему мы предлагали экспертам в одном из следующих вопросов: *«Что, в первую очередь, способно повысить уровень доверия граждан к государственным гражданским служащим?»*. Три самых популярных среди респондентов ответа выглядят следующим образом: повышение эффективности и ответственности, честное и добросовестное исполнение своих обязанностей - 44%, реальные результаты в борьбе с коррупцией и взяточничеством, усиление общественного контроля - 41%; открытость и прозрачность деятельности гражданских служащих - 36%.

В работе государственных гражданских служащих, по мнению экспертов, очень важна моральная составляющая: долг, ответственность, добросовестность, борьба с коррупцией стоят в авангарде желаемых и требуемых от госслужащих качеств. А в качестве требования к институту госслужбы в целом называется, в первую очередь, открытость и прозрачность деятельности. Затем следуют такие немаловажные требования, как соблюдение принципа равноправия, отсутствие волокиты, решение жизненно важных вопросов граждан, усиление ответственности за принимаемые решения. Распределение ответов респондентов по каждому предложенному критерию почти поровну (с разницей максимум в 10%, кроме двух первых, набравших 44 и 41% соответственно) говорит, скорее всего, о том, что ожидания от работы госслужащих довольно высоки и связаны с реальной помощью гражданам в решении различных жизненно важных проблем. (Таблица 6).

Таблица 6 - Ранжирование критериев повышения уровня доверия населения к государственным гражданским служащим

| Ранг | Критерий повышения уровня доверия                                                                 | % выбравших данный критерий |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1.   | повышение эффективности и ответственности, честное и добросовестное исполнение своих обязанностей | 44                          |
| 2    | реальные результаты в борьбе с коррупцией и взяточничеством, усиление общественного контроля      | 41                          |
| 3.   | открытость и прозрачность деятельности гражданских служащих                                       | 36                          |

|   |                                                                                                                            |    |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4 | соблюдение принципа равноправия при обращении граждан в органы государственной власти, отсутствие бюрократической волокиты | 33 |
| 5 | решение насущных жизненных вопросов граждан «на местах»                                                                    | 33 |
| 6 | усиление ответственности руководителей органов государственной власти за принимаемые решения                               | 30 |
| 7 | повышение качества предоставления государственных услуг                                                                    | 28 |
| 8 | формирование позитивного отношения к государственным служащим и повышение престижа государственной службы                  | 23 |

*Источник: Составлено автором по материалам экспертного опроса*

Заметим, что ответы распределяются таким образом, что сначала упор делается на личных морально-нравственных качествах госслужащего, затем требования предъявляются к системе госслужбы в целом: «добросовестность, честность – борьба с коррупцией – открытость деятельности – повышение качества государственных услуг». Такая цепочка, по нашему мнению, ведет к повышению доверия населения. Одним из ключевых звеньев этой цепочки является открытость деятельности госорганов. Под открытостью мы понимали ясность, прозрачность деятельности госслужащих, однозначность толкования их действий в отношении граждан, доступность

В рейтинге проблемных зон первое место занимает бюрократическая волокита и административный произвол в работе государственных гражданских служащих (70%), на втором месте коррумпированность и взяточничество (почти 70% опрошенных отмечают значительную степень этого факта), на третьем месте качество предоставляемых государственных услуг (около 60%). Таблица 7.

Таблица 7– Распределение ответов на вопрос: «Нарекания и недовольство граждан по отношению к государственным гражданским служащим в настоящее время вызывают

|    |                                                                         | в значительной степени | в незначительной степени | затрудняюсь ответить |
|----|-------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------|
| 1. | качество предоставляемых государственных услуг                          | 58,63                  | 36,72                    | 5,65                 |
| 2. | коррумпированность, взяточничество                                      | 68,93                  | 19,77                    | 11,30                |
| 3. | семейственность, клановость                                             | 51,98                  | 32,20                    | 15,82                |
| 4. | безответственность, бюрократическая волокита, административный произвол | 70,06                  | 22,60                    | 7,34                 |
| 5. | низкий профессионализм, некомпетентность                                | 45,76                  | 45,20                    | 9,04                 |
| 6. | руководство личными и групповыми интересами в ущерб государственным     | 53,67                  | 29,94                    | 16,38                |
| 7. | отсутствие личной ответственности за принятие решений                   | 49,72                  | 40,11                    | 10,17                |
| 8. | другое                                                                  | 1,69                   | 0,56                     | -                    |

*Источник: Составлено автором по материалам экспертного опроса*

Данные опроса показывают, что население хотело бы четче идентифицировать чиновников, более ясно представлять себе результаты их деятельности. Доверие население к государственным гражданским служащим способны вызвать такие меры, как совершенствование технологий работы с гражданами (45%), усиление прозрачности и ясности процедур принятия государственными органами решений, затрагивающих права и законные интересы граждан Российской Федерации (почти 40%), широкое информирование граждан о принятых решениях 37 %. Таблица 8.

Таблица 8 – Распределение ответов на вопрос: «Что может способствовать повышению открытости государственной службы?»

|    |                                                                                                                                                           |       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. | внедрение стандартов открытости государственного органа и форматов публикации открытых данных                                                             | 31,64 |
| 2. | создание общественных советов в государственных органах                                                                                                   | 15,82 |
| 3. | расширение взаимодействия с общественными организациями и открытое обсуждение актуальных для государственного органа вопросов                             | 29,94 |
| 4. | совершенствование технологий работы с гражданами                                                                                                          | 45,20 |
| 5. | усиление прозрачности и ясности процедур принятия государственными органами решений, затрагивающих права и законные интересы граждан Российской Федерации | 38,42 |
| 6. | расширение возможности участия граждан и структур гражданского общества в процессе подготовки решений                                                     | 23,16 |
| 7. | широкое информирование граждан о принятых решениях                                                                                                        | 37,29 |
| 8. | расширение ответственности государственных органов и государственных служащих за неправомерный отказ в предоставлении информации                          | 36,72 |

*Источник: Составлено автором по материалам экспертного опроса*

Интересы и законные права граждан в значительной мере, по мнению экспертов, ущемлены, что не может вызывать высокий уровень доверия. Остается довольно много нерешенных вопросов в области получения государственных услуг. А ведь предоставление госуслуг населению – это основная важная функция, которая является критерием доверия государственным гражданским служащим со стороны населения (Таблица 9).

Таблица 4 - Рейтинг проблем, с которыми сталкиваются граждане при получении государственных услуг

|    | Проблемы при получении госуслуг                    | % ответивших |
|----|----------------------------------------------------|--------------|
| 1. | большие очереди                                    | 54,80        |
| 2. | требование избыточных документов, сведений         | 59,32        |
| 3. | хождение по многим кабинетам, учреждениям          | 59,32        |
| 4. | недостаточная компетентность сотрудников           | 28,25        |
| 5. | большие сроки получения услуги                     | 27,68        |
| 6. | неудобный режим работы государственного учреждения | 22,60        |
| 7. | необоснованный отказ в получении услуги            | 20,90        |
| 8. | сложность заполнения документов                    | 21,47        |
| 9. | дороговизна услуг (пошлин, платежей)               | 17,51        |

*Источник: Составлено автором по материалам экспертного опроса в*

Итак, основываясь на результатах экспертного опроса, приоритетами повышения уровня доверия населения к государственным гражданским служащим должны, на наш взгляд стать:

- на уровне межличностного доверия – повышение ответственности государственных гражданских служащих за конечные результаты своей работы, компетентности, добросовестности при исполнении своих обязанностей;

- на уровне институционального доверия - реальные результаты в борьбе с коррупцией и взяточничеством, усиление прозрачности и ясности процедур принятия государственными органами решений, затрагивающих права и законные интересы граждан Российской Федерации, совершенствование технологий работы с гражданами, включая быстроту и качество обслуживания, исключение бюрократической волокиты и произвола, соблюдение принципа равноправия при обращении граждан в органы государственной власти.

Стратегия формирования доверия должна, в первую очередь, определять направления и каналы коммуникации между населением и государственными гражданскими служащими. Коммуникационная стратегия должна быть четко продумана, в ней должны быть проанализированы возможности различных коммуникативных технологий и оценена эффективность их применения при решении тех или иных задач. Необходима обратная связь между властью и обществом, создание государством механизмов, в основе которых лежит стремление общества контролировать власть и, безусловно, четкая связь между тем, как развивается экономика и улучшается жизнь каждого живущего в России. Доверие невозможно без понимания людьми логики событий, происходящих в нашей стране, доступа к объективной информации, возможности влиять на те, или иные решения, связанные с формированием государственной политики.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Повышение уровня общественного доверия к деятельности государственных гражданских служащих является одной из приоритетных задач модернизации государственного управления в России. Доверие к государственным гражданским служащим представляет собой совокупный показатель их моральных и профессиональных качеств, подкрепленных верой граждан в профессионализм, добросовестность, искренность, честность, компетентность. Доверие выступает как принцип общения, дающий уверенность в социальных ожиданиях. Это определяет готовность людей следовать традициям, нормам, законам, содействует формированию устойчивой, предсказуемой социальной среды, доверию в обществе, проводимой в стране политике, государству, что является основой гражданского общества.

Поскольку жизнедеятельность связана с постоянными контактами, в том числе с незнакомыми индивидами, то риска невозможно избежать, и доверие позволяет уменьшить неуверенность в действиях или ожидания действия акторов. Еще одна причина обострения контекста доверия заключается в неуверенности в будущем. Доверие рассматривается как возможность или способ (метод) «справиться с неясным будущим, в котором мы не уверены». В этом плане доверие (доверительные отношения) является ответом или результатом ожидаемого («правильного») действия/взаимодействия.

Проведенный анализ международных исследований по оценке уровня доверия граждан к органам государственной власти (WorldGallupPoll, WorldValuesSurvey, Eurobarometer, EdelmanTrustBarometer, Latinobarometro) показал схожесть методологии проведения опросов (преимущественно используется социологический инструментарий), значительное влияние социокультурных (национальных) факторов, взаимодействие с политическими страновыми циклами, наличие иерархии уровней оценки общественного доверия (личностный, групповой, институциональный). Анализ зарубежной практики показал, что общественное доверие к государственной службе зависит не только от конкретных результатов деятельности государственных служащих, но и от корректности и открытости процесса взаимоотношений с гражданами при предоставлении государственных услуг.

Исследование доверия граждан к государственным гражданским служащим позволило выявить значение социально-психологического инструментария оценки доверия. Предложенная авторская методика «Личностное доверие граждан к государственным гражданским служащим», основанная на методологии «активного доверия», рассматривает формирование доверия как управляемый процесс, который может быть исследован с учетом следующих концептов: а) образа государственного

гражданского служащего, сформированного в обществе и особенностей его социального и личного восприятия гражданином; б) личного опыта взаимодействия с государственными гражданскими служащими и оценки гражданином адекватности принятых норм, правил деятельности государственных служащих; в) оправданных ожиданий от деятельности государственных служащих; г) оправданных ожиданий о ценностных ориентирах межличностного взаимодействия государственного гражданского служащего и гражданина.

Проведенный анализ подходов к определению индекса доверия граждан к государственным служащим позволил разработать концептуальную модель комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим. В основу вышеназванной модели заложена интегративная матрица, аккумулирующая уровни доверия граждан (межличностный, организационно-институциональный, государственный), социокультурный и социопсихологический модули конструкторов доверия граждан, ключевые императивы доверия, измеряемые характеристики социального объекта, показатели и индикаторы доверия граждан к государственным гражданским служащим, методики оценки и способы получения результатов. Модульная система определения комплексного индекса доверия граждан к государственным гражданским служащим основана на принципах взаимодополняемости, изменяемости и динамичности конструкторов. Предлагаемые в концептуальной модели методики оценки доверия граждан к государственным служащим (социологический опрос, социально-психологическая диагностика) позволили определить уровни и объекты доверия граждан к государственным гражданским служащим, выявить личностные и институциональные аспекты доверия граждан.

Доверие является частью механизма легитимации власти, обеспечивая социальную базу поддержки государственных институтов власти и управления и проводимого ими политического и экономического курса. Использование социологического инструментария позволило «разложить» понятие «доверие» на составляющие его элементы: определить параметры трех операционализируемых видов доверия: социально-психологического, морального, инструментального, выделить уровни доверия (личное, групповое, институциональное доверие), конкретизировать объекты доверия (уровни власти), обосновать социологические критерии доверия (политическая активность, диалог власти и гражданского общества, качество жизни, протестные настроения и др.).

Результаты проведенного экспертного исследования показали, что общий уровень доверия населения к государственным служащим недостаточно высок: только 6,21% экспертов отмечают уровень доверия как «высокий», 9,6% – как «скорее высокий».

Больше половины экспертов (55,9%) в вариантах ответа на вопрос «Как Вы оцениваете уровень доверия населения к государственным гражданским служащим?» выбрало позицию «средний уровень», а каждый пятый (22,6%) отметил, что уровень доверия является «скорее низким».

Данные экспертного опроса позволили выявить приоритеты повышения уровня доверия населения к государственным гражданским служащим: на уровне межличностного доверия – повышение ответственности государственных гражданских служащих за конечные результаты своей работы, компетентность, добросовестность при исполнении своих обязанностей; на уровне институционального доверия – реальные результаты в борьбе с коррупцией и взяточничеством, усиление прозрачности и ясности процедур принятия государственными органами решений, совершенствование технологий работы с гражданами, исключение бюрократической волокиты и произвола, соблюдение принципа равноправия при обращении граждан в органы государственной власти.

Как показало исследование, общественное доверие как институт социального взаимодействия, социальный механизм стабилизации государства и общества формируется обеспечением синергии взаимодействия структур управления и социальной самоорганизации. Реальная, целенаправленная государственная поддержка российской общественной инициативы, развитие социальной самоорганизации граждан – социально-экономических инициатив, социокультурной самоорганизации, волонтерского движения, благотворительности, социальной солидарности и взаимопомощи – все это и многое другое повышает доверие к государственным гражданским служащим.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Easton, D. (1965), *A Systems Analysis of Political Life*, JohnWiley, NewYork.
2. Bouckaert, G. and S. van deWalle (2003), “Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of ‘good governance’: Difficulties in linking trust and satisfaction indicators”, *International Review of Administrative Sciences*, Vol. 69(3), pp. 329-344.
3. Putnam, R. (2000), *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, Simon and Schuster, NewYork.
4. Aghion, P., Y. Algan, P. Cahuc and A. Shleifer (2010), “Regulation and distrust”, *The Quarterly Journal of Economics*, Vol. 125(3), Oxford, pp. 1015-1049.
5. Dalton, R.J. (2005), “The social transformation of Trust in Government”, *International Review of Sociology*, Vol. 15, No. 1, March, pp. 133-154.
6. Kampen, J.K., S.V. DeWalle and G. Bouckaert (2006), “Assessing the relation between satisfaction with public service delivery and trust in government: The impact of the predisposition of citizens toward government on evaluations of its performance”, *Public Performance and Management Review*, Vol. 29(4), pp. 387-404.
7. Fukuyama, F. (1995), *Trust: the Social Virtues and the Creation of Prosperity*, Free Press, NewYork.
8. Социологический словарь // <http://enc-dic.com/sociology/Vosprijatie-Socialnoe-Percepcija-Socialnaja-1031/>
9. Шевандрин Н.И. Психодиагностика, коррекция и развитие личности. – М.: ГИЦ Владос, 1999;
10. Бурлачук Л.Ф., Морозов С.М. Словарь-справочник по психодиагностике. – СПб.: Питер, 2001;
11. Методики диагностики управленческого персонала и латентной структуры организации: методическое пособие / под общ. ред. Ю.В. Синягина. – М.: Изд-во РАГС, 2009.].
12. Психологическая диагностика / Под ред. М.К. Акимовой. – СПб.: Питер, 2005.
13. Селезнева Ю.В. Особенности профессиональных деформаций у педагогов дошкольных образовательных организаций при разных типах доверительных отношений. Дисс. на соиск. уч. ст. к. психол. н., Ростов-на-Дону, 2014. – С. 182-183;
14. Психологическая диагностика // <https://sites.google.com/site/test300m/sdr>
15. Методический инструментарий по внедрению системы комплексной оценки профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих

(включая общественную оценку). – М., 2013 // [rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/4/Ocenka.doc](http://rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/4/Ocenka.doc).

16. Купрейченко А.Б. Психология доверия и недоверия. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2008;

17. Шо Р.Б. Ключи к доверию в организации: Результативность, порядочность, проявление заботы. М.: Дело, 2000.

18. Князева Е.Н., Курдюмов С.П. // Вопросы философии. 1992. № 12. С.3-20.

19. Скрипкина Т.П., Бандурина М.В. Особенности гендерных невербальных паттернов доверительного отношения к другому // Российский психологический журнал.- 2007. Т. 4 № 4 –с.32.