

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Навчально-науковий інститут економіки, управління та адміністрування
(назва навчально-наукового інституту)

Кафедра маркетингу, менеджменту та публічного адміністрування
(назва кафедри)

ДОПУСКАЮ ДО ЗАХИСТУ
Гарант освітньої програми

_____ Чернега О.Б.
(підпис) (прізвище та ініціали)

« _____ » _____ 20 _____ року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня вищої освіти _____ магістр _____
(назва освітнього ступеню)

зі спеціальності _____ 281 «Публічне управління та адміністрування» _____
(шифр і назва)

освітньої програми «Публічне управління та адміністрування»
(назва)

на тему: «Вплив засобів масової комунікації на процес прийняття управлінських рішень у сфері державного управління»

Виконав:

здобувач вищої освіти

Шижко Едуард Олександрович
(прізвище, ім'я, по-батькові)

_____ (підпис)

Керівник:

к.е.н., доцент Неізнана О.В.
(посада, науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

_____ (підпис)

Засвідчую, що у кваліфікаційній
роботі немає запозичень з праць
інших авторів без відповідних
посилань

Здобувач вищої освіти _____
(підпис)

Кривий Ріг
2022

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
імені Михайла Туган-Барановського

Навчально-науковий інститут економіки, управління та адміністрування
Кафедра маркетингу, менеджменту та публічного адміністрування
Форма здобуття вищої освіти заочна
Ступінь магістр
Галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування»
Освітня програма 281 «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Гарант освітньої програми

О.Б. Чернега

підпис

« _____ » _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧУ ВИЩОЇ ОСВІТИ
Шишко Едуарда Олександровича

прізвище, ім'я, по батькові

1. Тема роботи: Аналіз рівня громадської довіри до органів місцевого самоврядування

Керівник роботи к.е.н., доцент Неізнестна Олена Володимирівна

науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ініціали

Затверджені наказом ДонНУЕТ імені Михайла Туган-Барановського

від “31” серпня 2022 р. № 242-с

2. Строк подання здобувачем ВО роботи “28” листопада 2022 р.

3. Вихідні дані до роботи: навчальна та наукова література, періодичні видання, статистичні данні, протоколи громадських слухань, данні мережі Інтернет

4. Зміст (перелік питань, які потрібно розробити):

Розділ 1 - Теоретико-методичні основи дослідження сутності, місця та ролі громадської довіри у функціонуванні суспільних інституцій; Розділ 2 - Аналіз рівня громадської довіри до органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень).

таблиці, рисунки

(За потреби зазначаються П.І. по Б. консультантів за розділами роботи)

6. Дата видачі завдання: «31» серпня 2022 р.

7. Календарний план

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір напряму дослідження, аналіз бази та літературних джерел, визначення об'єкту, предмету та завдань дослідження. Формулювання, обґрунтування та затвердження теми кваліфікаційної роботи		
2	Аналіз та узагальнення теоретичних розробок теми кваліфікаційної роботи		
3	Опис методики дослідження предмету кваліфікаційної роботи		
4	Апробація методики аналізу предмету кваліфікаційної роботи		
5	Формування висновків та рекомендацій щодо розв'язання проблеми, встановлених в результаті аналізу		
6	Попередній захист		
7	Оформлення та представлення роботи на кафедрі		
8	Перевірка кваліфікаційної роботи на унікальність тексту		
9	Оформлення презентаційних матеріалів, проходження нормоконтролю		
10	Захист дипломної роботи		

Здобувач ВО _____ Шишко Е.О.
(підпис)

Керівник роботи _____ Неізнана О.В.
(підпис)

РЕФЕРАТ

Сторінок 48 , Рисуноків 13, Таблиць 6 , додатків 3,
графічного матеріалу _____, використаних джерел 43

Об'єкт дослідження: процеси, пов'язані з формуванням і розвитком довіри громадян до органів місцевого самоврядування

Предмет дослідження: довіра громадян до органів місцевого самоврядування

Мета дослідження: обґрунтування теоретичних основ механізму формування і аналіз розвитку довіри громадян до органів місцевого самоуправління та розробка практичних рекомендацій щодо забезпечення ефективної взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю, які б сприяли підвищенню рівня довіри

Методи дослідження: методи аналізу, синтезу, індукції, дедукції, історичний, абстрагування, узагальнення, формалізації, анкетування, вимірювання, статистичний, графічний метод, системний аналіз

Основні результати дослідження: розкрита методика процесу визначення рівня довіри до органів місцевого самоврядування, що дало б змогу формувати суспільні відносини на засадах довіри, солідарності та підвищення згуртованості, за допомогою якого управлінці могли би приймати ефективні управлінські рішення, які сприятимуть покращенню добробуту громад

Ключові слова Довіра, громадська довіра, культура довіри, соціальний капітал, довіра до органів публічної влади, кредит довіри

ЗМІСТ

	стор.
Вступ	6
Розділ 1	
Теоретико-методичні основи дослідження сутності, місця та ролі громадської довіри до органів місцевого самоврядування	9
1.1 Сутність громадської довіри, її місце і роль у функціонуванні суспільних інституцій	9
1.2 Характеристика рівнів формування громадської довіри до органів місцевого самоврядування та методика її виміру	16
Розділ 2	
Аналіз рівня громадської довіри до органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг	21
2.1 Організація місцевого самоврядування м. Кривий Ріг та аналіз основних соціально-економічних показників розвитку міста в контексті підвищення суспільного добробуту та рівня надання адміністративних послуг	21
2.2 Аналіз рівня громадської довіри до органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг	30
Висновки та рекомендації	37
Список використаних джерел	44
Додатки А-В	48

ВСТУП

Довіра або недовіра громадян до публічної влади є реакцією громадян на ефективність її роботи і саме цю реакцію можна вважати одним із головних індикаторів результативності владних дій. Довіра утворює взаємозв'язок публічної влади з громадянами, породжує почуття єдності інтересів та цілей діяльності. Проте довіра завжди ґрунтується на соціальному досвіді і тому важливо вивчати досвід взаємодії громадян із владою. Як зазначає Палагнюк Ю.В., «рівень довіри населення до органів публічної влади переважно залежить від загальної оцінки їх діяльності, оскільки саме якість життя громадян значною мірою визначає ефективність роботи влади» [1].

Актуальність теми пояснюється ще і тим фактом, що для українського суспільства формування довіри до влади ускладнюється негативним історичним контекстом (постійна корумпованість влади, її нездатність вирішувати проблеми громадян країни, порушення прав людини, тощо). Як зазначає Голішевська А. «ще більше загострилася ситуація під впливом світової пандемії COVID-19 та загального карантину, що привело, за свідченнями експертів, до суттєвого погіршення соціально-політичного клімату в регіонах та негативних оцінок діяльності суб'єктів владних повноважень та державних установ і закладів. Це приводить до розповсюдження зневіри та деструктивних настроїв серед громадян, що може означати не тільки чергове погіршення репутації влади, але й створює підґрунтя для масових протестів як з соціальними, так і політичними вимогами» [2]. Тому важливою проблемою є окреслення чинників, що впливають на рівень довіри до органів влади.

Хоча механізм формування довіри між владою та громадськістю тривалий час привертає увагу дослідницьких центрів на науковців, проте дослідження рівня довіри до органів місцевого самоврядування ініціює новий вектор наукового пошуку. Так, серед недоліків практики досліджень довіри до влади можна виділити відсутність чіткої методики процесу визначення рівня довіри до органів влади, особливо місцевого самоврядування, що дало б змогу формувати суспільні відносини на засадах довіри, солідарності та підвищення згуртованості, за допомогою якого управлінці могли би приймати ефективні управлінські рішення, які сприятимуть покращенню добробуту громад. З огляду на зазначене вище, тема дослідження потребує розвитку в теоретичному та практичному напрямках.

Рівень довіри до органів місцевого самоврядування досліджується як вітчизняними, так і іноземними науковцями. Серед них слід виділити Бричко М., Євдокимову Б., Скрипник М., Палагнюк Ю., Пеліна О., Van de Walle S., Vouckaert G. та ін. Виміри рівня довіри в українському суспільстві здійснюються як європейськими, так і українськими дослідницькими центрами, такими як SOCIS, Український центр економічних і політичних досліджень імені Олександра Разумкова (Центр Разумкова), Фонд

«Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва, компанія «GfK Ukraine» та ін.

Враховуючи актуальність дослідження, метою кваліфікаційної роботи є обґрунтування теоретичних основ механізму формування і аналіз розвитку довіри громадян до органів місцевого самоуправління та розробка практичних рекомендацій щодо забезпечення ефективної взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю, які б сприяли підвищенню рівня довіри.

Мета кваліфікаційної роботи зумовила постановку і розв'язання таких завдань:

- розкрити сутність громадської довіри, показати її місце і роль у функціонуванні суспільних інституцій;
- охарактеризувати рівні формування громадської довіри до органів місцевого самоврядування;
- охарактеризувати методіку виміру рівня громадської довіри до органів місцевого самоврядування;
- проаналізувати спроможність органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг забезпечити громадську довіру;
- зробити висновки та пропозиції щодо підвищення ефективної взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю, які б сприяли підвищенню рівня довіри.

Об'єктом дослідження в кваліфікаційній роботі є процеси, пов'язані з формуванням і розвитком довіри громадян до органів місцевого самоврядування.

Предмет дослідження – довіра громадян до органів місцевого самоврядування.

Реалізація мети й завдань кваліфікаційної роботи здійснювалася шляхом комплексного використання загальнонаукових і спеціальних методів наукового пізнання. Так, у процесі роботи над написанням кваліфікаційної роботи при обґрунтуванні теоретико-методичних основ дослідження сутності, місця та ролі громадської довіри до органів місцевого самоврядування використовувалися такі методи наукового дослідження, як історичний метод, аналізу, синтезу, індукції, дедукції, абстрагування, узагальнення та інші. У процесі аналізу рівня громадської довіри до органів місцевого самоврядування застосовані наступні методи наукового дослідження: формалізація, анкетування, вимірювання, статистичний, графічний та інші. При визначенні напрямків удосконалення взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю, які б сприяли підвищенню рівня довіри, використані методи прогнозування, узагальнення та інші.

Наукова новизна кваліфікаційної роботи полягає в обґрунтуванні методіки процесу визначення рівня довіри до органів влади, особливо місцевого самоврядування, що дало б змогу формувати суспільні відносини на засадах довіри, солідарності та підвищення згуртованості, за допомогою якого управління могли би приймати ефективні управлінські рішення, які

сприятимуть покращенню добробуту громад.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що за результатами аналізу рівня громадської довіри до органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг визначено напрямки вдосконалення комунікативних технологій, які б сприяли результативності роботи органів місцевого самоврядування та налагодження суспільного діалогу.

Інформаційна база дослідження – законодавчі акти та нормативно-правові документи України, монографічні дослідження, наукові статті, матеріали наукових і науково-практичних конференцій, навчальна література, звіти про соціально-економічний розвиток громади.

За результатами дослідження опубліковано тези доповідей для участі у Міжнародній науково-практичній «Тренди розвитку менеджменту, фінансів та бізнес-технологій в умовах формування сучасної економіки та суспільства» (м. Київ, 30 листопада 2022 року).

При написанні кваліфікаційної роботи використовувалися прикладні програми: текстовий редактор Microsoft Word та табличний процесор Microsoft Excel.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СУТНОСТІ, МІСЦЯ ТА РОЛІ ГРОМАДСЬКОЇ ДОВІРИ ДО ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Сутність громадської довіри, її місце і роль у функціонуванні суспільних інституцій

Сучасний стан розвитку місцевого самоврядування в Україні виявив низку проблем, без розв'язання яких неможливий сценарій реалізації справжньої системи самоврядування. Ці проблеми стосуються перш за все громадянської активності, рівень якої знаходиться на дуже низькому рівні, та соціальної (громадської) довіри, яка знаходиться в основі різних об'єднань, асоціацій громадян, створених для розв'язання тих чи інших проблем.

«Довіра» як певне явище знаходиться в пріоритетах наукових досліджень. Як зазначає П. Штомпка «економісти, політологи, соціальні психологи, соціологи з погляду різних теоретичних спрямувань та методологічних забезпечень утверджували думку про те, що довіра є ключовою категорією для розуміння та конструювання моделей суспільного життя, що зумовлено її всеприсутністю у міжлюдських відносинах, тривалість яких не може існувати без певної дози довіри та відчуття загального смислу» [3].

Теоретики довіри виходять із того, що феномен довіри виконує цілий перелік важливих функцій. Перш за все, довіру оцінюють як один із факторів, що підтримує стійкість та інтегрованість суспільства. Тобто, довіра впливає на конструювання горизонтальних і вертикальних суспільних відносин. В цьому випадку довіра приймає участь у формуванні:

- групових ідентичностей (усвідомлення загальної приналежності зокрема к певному колективу, співтовариству);
- нових відносин співпраці та солідарності;
- різноманітних форм громадських асоціацій (суспільний рух, політичні партії, клуби інтересів, етнічні асоціації, релігійні деномінації, групи взаємодопомоги та ін.). Хоча суспільні асоціації можуть бути побудовані і на основі різних організаційних принципів, членство в них визначається спільною уявою, добровільністю в прийнятті визначених рішень, взаємодовірою.

П. Штомпка вважає, що культура довіри укріплює зв'язок людини з суспільством (сім'єю, нацією, церквою і т. ін.), сприяє почуттю ідентичності і генерує сильні колективні утворення, які призводять до колаборації, взаємної допомоги і навіть готовності до самопожертви заради інших. Відповідно, довіра сприяє утворенню особливого феномену — соціального капіталу. «Соціальний капітал» як теоретичний конструкт почав активно використовуватися для універсального позначення сукупності усіх людських

ресурсів. Брак соціального капіталу, його некомунітарність негативно позначаються на рівні соціальної довіри (солідарності) і спільності дій [3].

Як зазначає Палагнюк Ю.В., «соціальна довіра – це довіра, коли люди дотримуються суспільних норм, які є загально визнаними, а також спільних соціальних правил, яких люди, по-перше, очікують дотримання одне від одного, і, по-друге, вважають, що кожен морально повинен їх дотримуватися» [1].

Якщо ми звернемо увагу на Енциклопедію Сучасної України, то її укладачі визначають «соціальну довіру як впевненість у надійності соціального об'єкта, що ґрунтується на уявленні або знанні про нього і пов'язана зі здатністю передбачати, прогнозувати чи впливати на дії цього об'єкта, контролювати його діяльність. Уявлення про об'єкт формується на основі досвіду взаємодії з ним, а також у процесі комунікації, коли інформація про об'єкт транслюється безпосередньо іншими людьми або опосередковано через ЗМІ, книги, фільми тощо» [4].

У своїх працях Ф. Фукуяма підкреслює, що «соціальна довіра є однією з необхідних умов стабільного функціонування будь-якого суспільства» [5].

Соціологи розглядають соціальну довіру як одну із передумов «соціального порядку в суспільстві, результат соціальної дії, одна з умов соціального обміну, як структурний компонент соціального капіталу, принцип конструювання соціальних відносин. Виокремлюють два види соціальної довіри: міжособистісна та довіра до соціальних інститутів» [4]. Причому обидва види соціальної довіри пов'язані з довірою до органів публічної влади та з розвитком громадянського суспільства.

Слід зауважити, що вибір довіряти чи ні ми здійснюємо на постійній основі, і на основі цього створюється або ні ресурс довіри у суспільстві. Як зазначає Костенок І.В., «здатність суспільства до успішного розвитку багато в чому залежить від наявності в ньому високого рівня довіри людей один до одного та до соціальних інститутів» [6].

Також Ф. Фукуяма наголошує, «що різні суспільства мають різний потенціал довіри та солідарності, оскільки останні мають переважно культурну природу» [5]. Таким чином, рівень довіри в різних суспільствах може значно відрізнятися через їх культурну природу.

Нині «побудова довіри» є необхідною складовою системи публічного управління: лише тоді взаємодія між органами влади та суспільством може бути ефективною, якщо в процесі такої взаємодії є можливість побудувати довгострокові взаємовигідні відносини між її сторонами.

Ми погоджуємося із думкою, що «соціальна довіра – це одна із головних умов консолідації суспільства, а ефективним шляхом її підвищення є перехід від контролю держави над суспільством і особистістю до контролю громадянського суспільства відносно органів публічної влади і механізмів публічного управління економікою» [3].

Взагалі, довіра до органів публічної влади – це ступінь визнання громадськістю рішень органів публічної влади та певних посадових осіб на

основі різного роду факторів (раціональних, правових, соціально-економічних), що є результатами певних дій цих органів та посадових осіб. Як суспільно-політичне явище в публічному управлінні, довіра може відображати спроможність державних інститутів репрезентувати цінності суспільства, має динамічний характер, пов'язується з поняттям «кредит довіри», «включає очікування найбільш позитивних дій та рішень від органів публічної влади в майбутньому» [7].

Як зазначає Палагнюк Ю.В., «характер взаємовідносин між представниками органів публічної влади й громадянами може бути різним. У тому числі, це – довіра до владних структур, надія на захист, допомогу, підтримку в складних життєвих ситуаціях громадян по відношенню до влади й здатність влади (або її нездатність) відповідати цим очікуванням. Тому ми говоримо про те, що кредит довіри – це очікування більш позитивних дій від органів публічної влади у майбутньому, ніж вони, на думку громадян, зробили в минулому. І навпаки, відсутність кредиту довіри – це впевненість громадян у тому, що в майбутньому нічого хорошого від органів державної влади вони не очікують. Кредит довіри до влади залежить від характеру реальних взаємодій, які складаються між владою і громадянами» [1]. Таким чином, ми можемо зробити висновки, що, низький рівень довіри громадян до органів влади пояснюється відсутністю ефективного соціального діалогу. І навпаки, побудова продуктивного діалогу між владою та громадянами стає стимулом до формування громадської думки про основні механізми, форми і методи досягнення соціальної солідарності, політичної згоди в суспільстві.

На переконання О. Серьогіна «довіру громадян до публічної влади слід розглядати, по-перше, як один з основних чинників підвищення суспільного добробуту, а по-друге, – як рушійну силу ефективного суспільного розвитку через реалізацію державних реформ» [8].

На думку Є. Головахи, «реальний шлях підвищення довіри у суспільстві – це послідовний перехід від контролю держави над суспільством і особистістю до послідовного контролю громадянського суспільства відносно державного апарату та його методів управління соціально-політичною сферою і економікою» [9, 10].

Таким чином, ми можемо говорити про доцільність участі громадян у розробці і реалізації публічних політик, здійснення громадянами функції контролінгу над діяльністю органів публічної влади. Це збільшить і рівень соціальної довіри до органів публічної влади, а також буде ознакою розвитку громадянського суспільства.

Як зазначає Погорелий С.С., «організаційні механізми формування довіри у державному управлінні визначаються як сукупність процедур ухвалення та реалізації державноуправлінських рішень; як відповідну підсистему публічного управління, покликану перетворювати організуючий вплив органу влади на бажану поведінку державних службовців, громадян та всього суспільства» [33]. Організаційний механізм формування довіри до влади наведений на рис. 1.1.

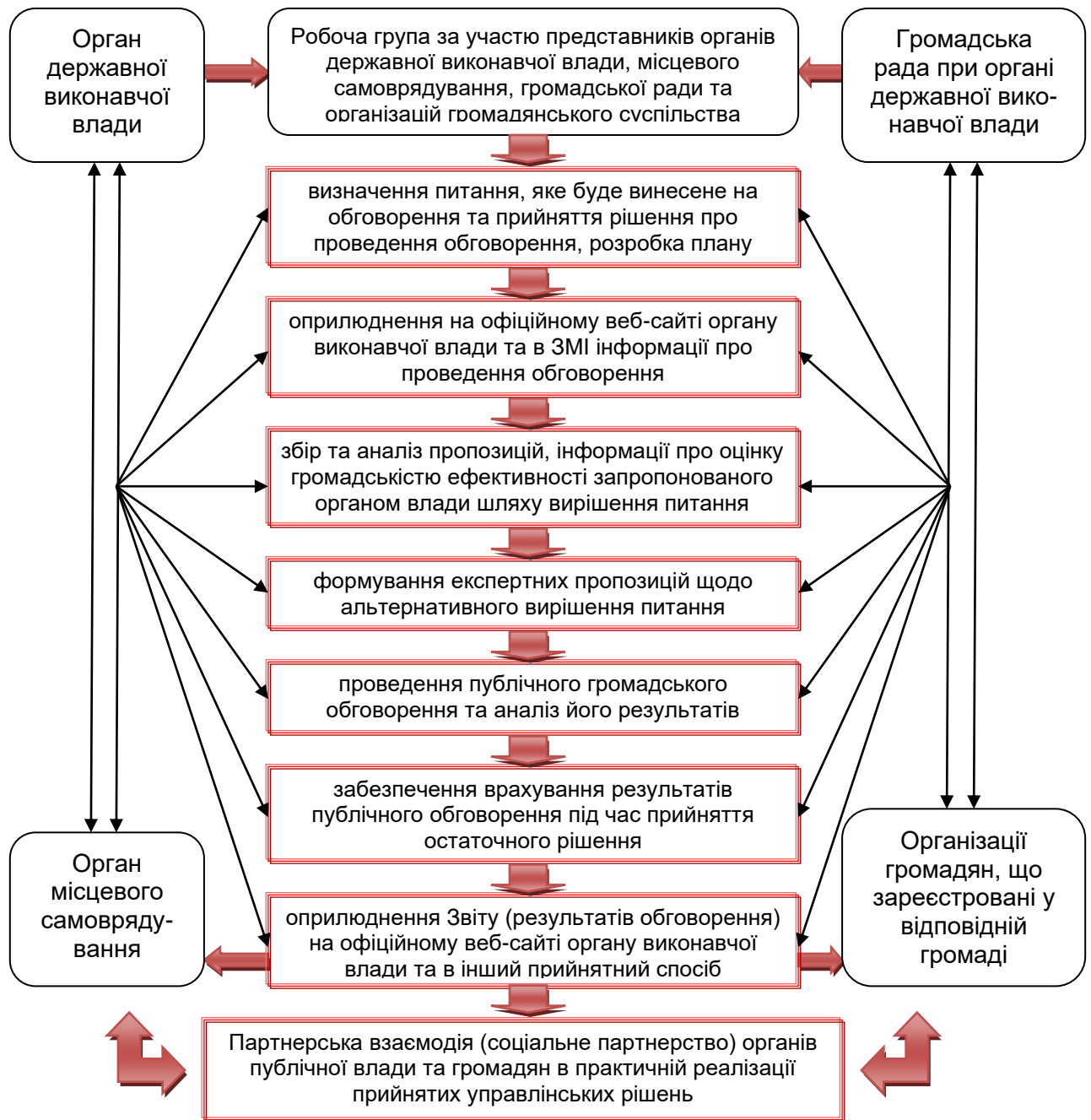


Рисунок 1.1 - Організаційний механізм формування довіри до влади [33]

Погорелим С.С. визначено, що «у сучасних умовах українського суспільства саме довіра, а не примус, стає визначальною умовою ефективності влади, її здатності консолідувати суспільство у вирішенні проблем його розвитку та виокремлено низку соціальних моделей формування політичної довіри громадян до органів публічної влади, найбільш актуальних в умовах демократичного державотворення» [33]. Модель формування довіри наведена на рис. 1.2.

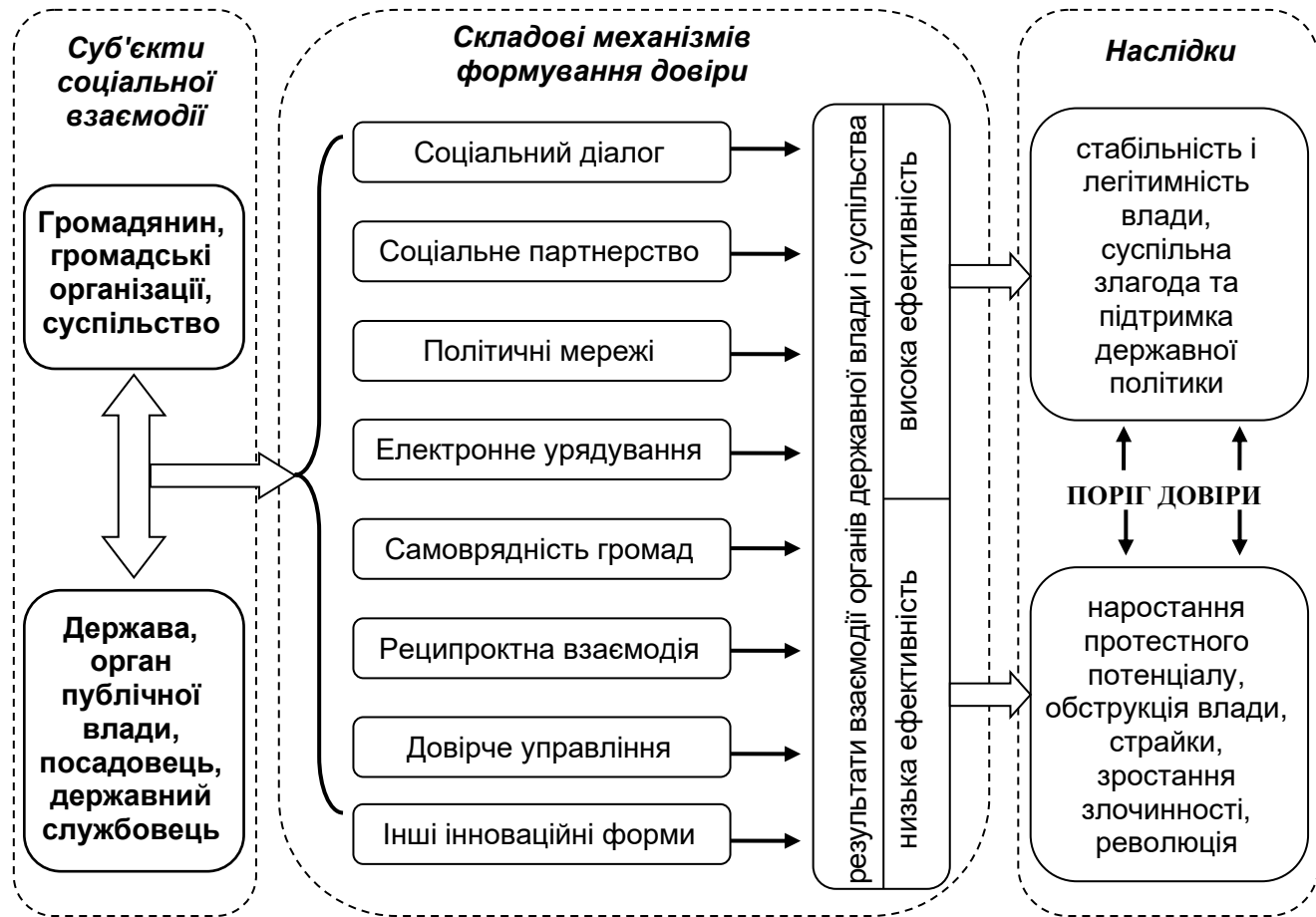


Рисунок 1.2 - Модель формування політичної довіри [33]

Проте довіра може набувати й граничної форми – недовіри. «Синдром недовіри» хоч і вносить дезорганізаційний ефект, але саме завдяки йому особа навчається розпізнавати «по-іншому» [11]. Звичайний українець в теперішній час є носієм «культури недовіри», яка характеризується незначною залученістю до функціонування і контролю інститутів політичної влади, низькою розвинутістю соціальних мереж (виняток – мережі засновані на близькості зв'язках, непотизмі).

В цілому, довіру до органів публічної влади ми можемо представити наступним чином (рис. 1.3):

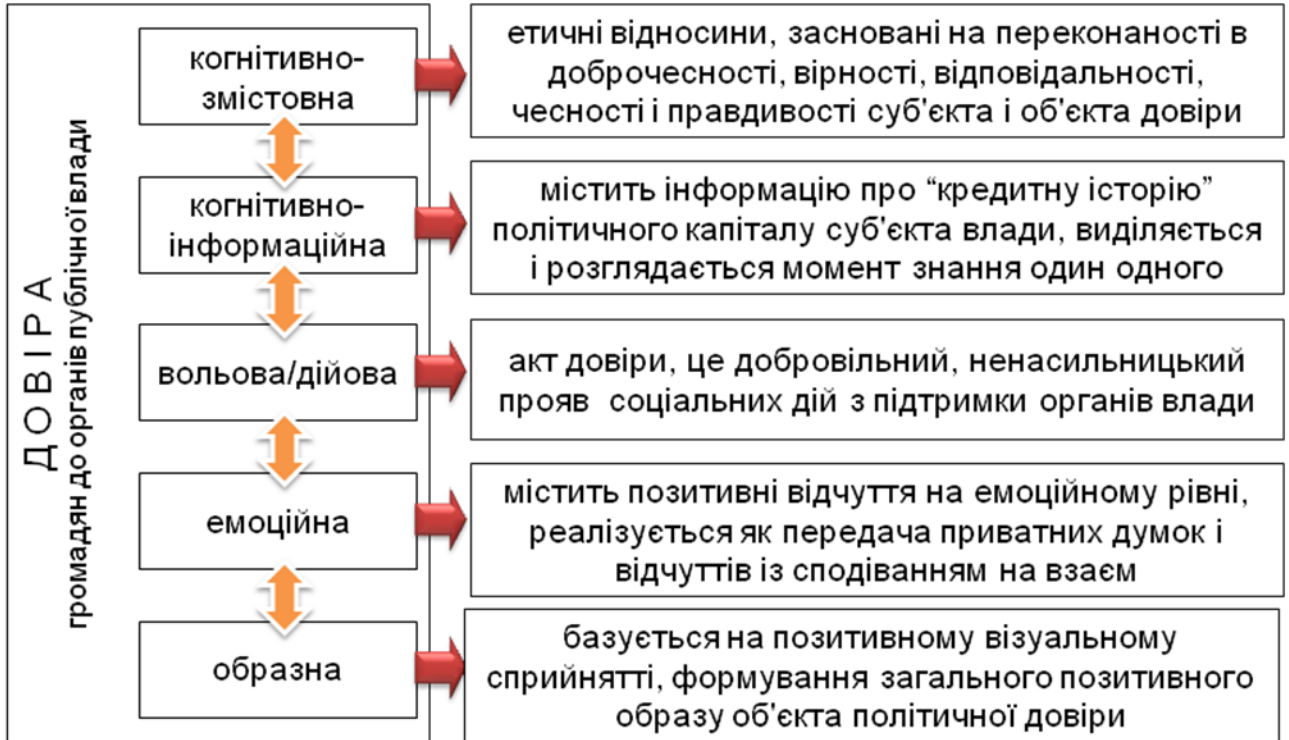


Рисунок 1.3 - Структура довіри до влади [33]

Слід зауважити, що українське суспільство протягом останніх років лишається одним з найбільш незадоволених і найбільш недовірливих у Європі. В Україні парадоксально низький рівень довіри до інститутів влади незалежно від того, хто їх очолює (рис. 1.4).

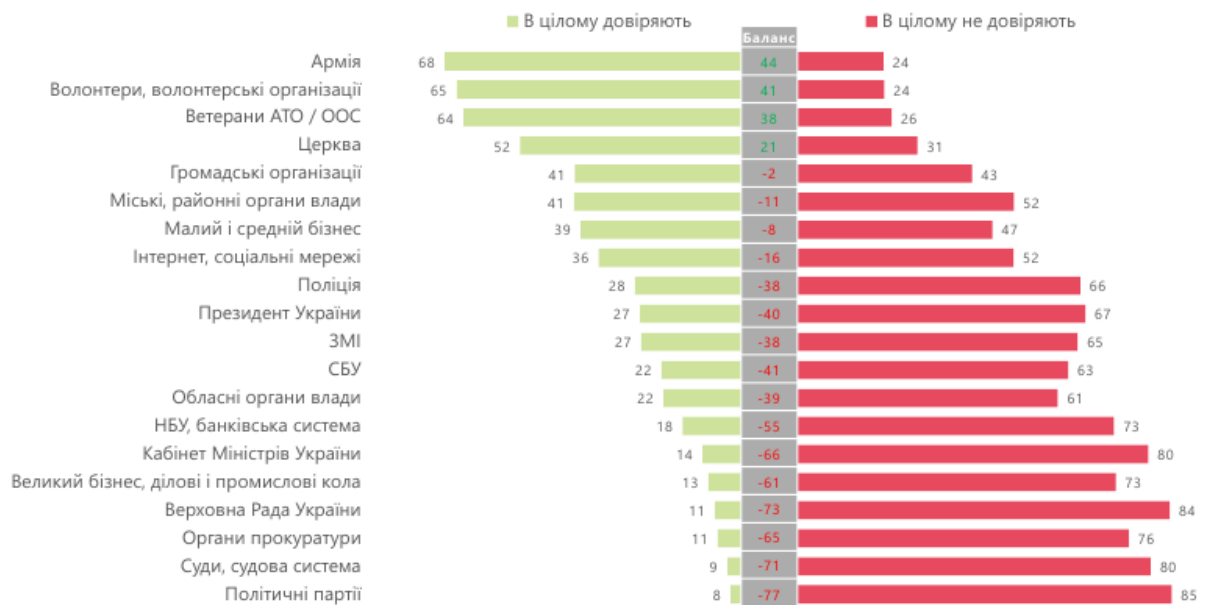


Рисунок 1.4 - Довіра інститутам влади та суспільства, січень 2022р. [12]

Так, станом на 01.02.2022 р. 85% українського населення зовсім не вірить політичним партіям, 84% не довіряє Верховній раді України, 80% не довіряє Кабінету Міністрів України, судам і судовій системі, проте міським, районним органам влади не довіряє лише 52% опитаних [12]. Основою такого становища вчені і практики вважають стабільні переструктурування політичного простору в Україні. Кожна політична сила, одержуючи кредит довіри на виборах, намагається легалізувати свої ідеї суспільно-політичного розвитку країни, вирівнюючи при цьому всі інші. Ця взаємопов'язаність у контексті слабого рівня соціальної довіри до органів публічної влади в Україні протягом останніх десяти років вказує те, що не лише українці мають низький рівень соціальної довіри до органів публічної влади через досвід співпраці з ними, і функціонування цих органів у минулому, але й те, що суспільство не має позитивних очікувань у майбутньому від діяльності органів публічної влади. Таку ситуацію можна розглядати як ознаку системної кризи у відносинах між громадянами і органами публічної влади, а також вираженням кризових явищ у суспільстві.

Такі висновки підкріплюються показниками розвитку актуальної політичної ситуації. Після абсолютної перемоги Володимира Зеленського на президентських виборах 2019 р. з 73% підтримки громадян та істотною перевагою в усіх областях України, окрім Львівської, українці показали черговий підйом довіри до інститутів та лідерів політичної влади. Опитування, проведене Фондом «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва спільно з соціологічною службою Центру Разумкова з 13 по 18 грудня 2019 року в усіх регіонах України за винятком Криму та окупованих територій Донецької та Луганської областей, показало, що 79% українців довіряють президенту Володимиру Зеленському [13]. Достатньо високу підтримку мали також і провідні соціально-політичні інститути, що видно з наступної таблиці (Додаток А). Дані таблиці яскраво ілюструють пріоритети довіри громадян України. По-перше, вони полягають в персоніфікації влади і отождненні її з главою держави, саме від нього очікують вирішення актуальних суспільних проблем. По-друге, тривалі періоди слабкості та неефективності державних інститутів привчили українців самостійно в неформальній площині досягати життєвих цілей, тому на другому місці розташовується підтримка волонтерських організацій. І, по-третє, військова агресія Росії, втрата частини території, довготривалий військовий конфлікт на Донбасі створили в країні атмосферу напруження та очікування небезпеки, відповідно лідерами довіри стали Збройні Сили України, Національна гвардія та Державна служба надзвичайних ситуацій.

Нездатність влади впоратись із повною недовірою громадян щодо своїх дій викликає кризу суспільної свідомості та ставить під загрозу насамперед легітимність політичного режиму, що може призвести до руйнації чинної політичної системи. Отже, будь-якій владі необхідно прагнути підтримувати високий рівень довіри своїх громадян до здійснюваних нею дій та реформ задля тривалого перебування на політичній арені.

1.2. Характеристика рівнів формування громадської довіри до органів місцевого самоврядування та методика її виміру

Рівень довіри в суспільстві може мати конкретний прояв і може змінюватися, так само як і рейтинг того чи іншого інституту. Ми погоджуємося з думкою Бричко М.М., Євдокимової Б.О., що «рівень дослідження довіри до різного роду інституцій повинен проходити на трьох основних (мікро-, мезо-, та макро-) та проміжних рівнях» [15]. Як бачимо з рис. 1.5, усі наведені рівні довіри до держави взаємопов'язані, а тому криза довіри на одному з рівнів може позначитися на ступені довіри на інших, що, відповідно, призводить до погіршення результатів державної політики країни загалом. Отже, посилення довіри на одному рівні за рахунок ефекту взаємодії сприятиме зміцненню довіри до всієї держави.

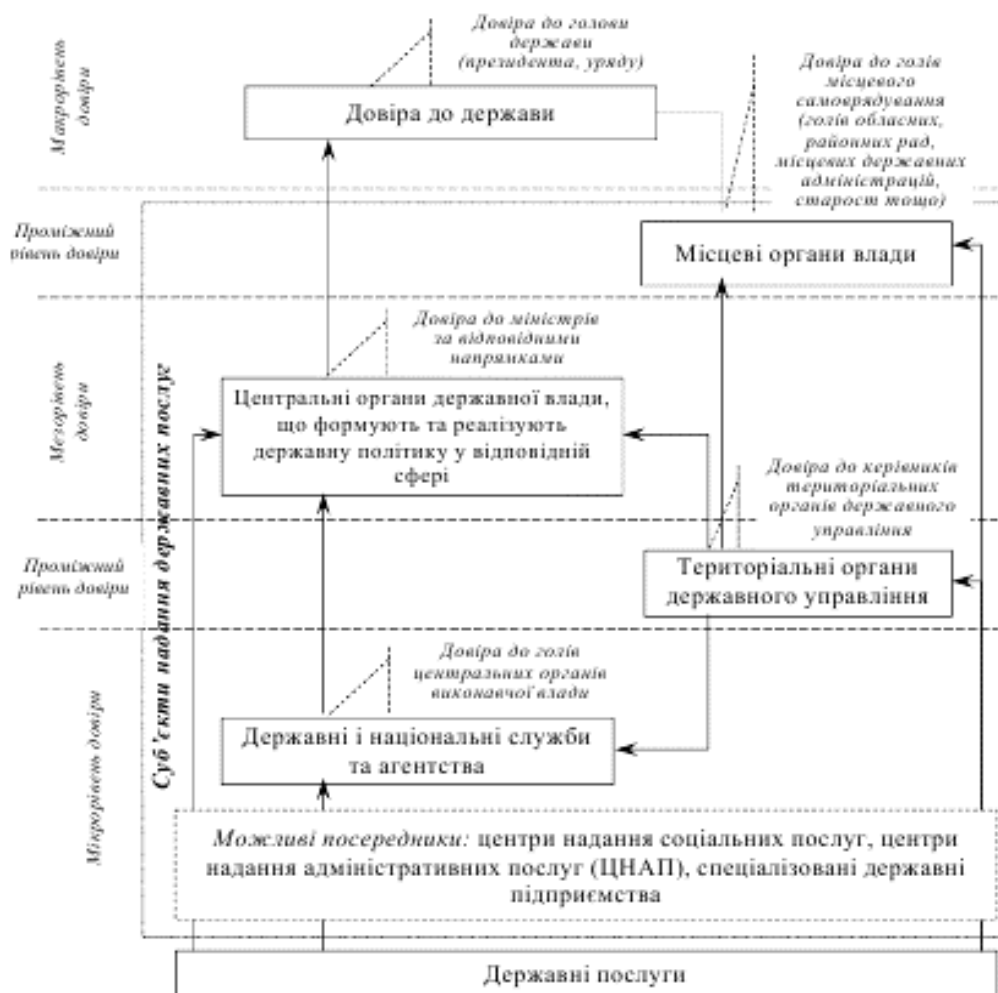


Рисунок 1.5 - Визначення та взаємозв'язок рівнів громадської довіри до державного сектору економіки за масштабом суб'єкта (системи) [15]

Як зазначають Бричко М.М., Євдокимова Б.О., «на мікrorівні довіра до держави ґрунтується на досвіді співпраці громадян або організацій із державними органами влади через надання державних послуг. Причому

формування довіри здійснюється як безпосередньо шляхом звернень до суб'єктів надання державних послуг (особисто або через представника письмово, електронною поштою, online), так і через спеціально створений державний орган, який є посередником між споживачем та центральним органом виконавчої влади, який формує та реалізує політику у відповідній сфері, або державне підприємство (наприклад, територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг), центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), територіальні органи/виконавчі органи місцевого самоврядування)» [15].

На мезорівні громадська довіра формується за рахунок спроможності центральних органів державної влади, які генерують та реалізують державну політику у відповідній сфері, розв'язувати економічні та соціальні проблеми суспільства, а також продукувати позитивні очікування щодо їхнього майбутнього добробуту. Бричко М.М., Євдокимова Б.О. наголошують, що «в Україні виключно міністерства формують та реалізують державну політику в одній чи декількох сферах, тоді як інші центральні органи виконавчої влади, до яких відносять державні агентства, служби та інспекції різного організаційно-функціонального спрямування, виконують окремі функції з реалізації державної політики (мікрорівень довіри)» [15]. Тож, на їх думку «відповідно ефективність роботи кожного окремого органу влади повинна оцінюватися за ключовими стратегічними показниками результатів діяльності окремих секторів економіки (державної політики). Велика кількість та неоднорідність цих показників свідчать про різноманітні очікування громадян та бізнесу від держави» [15].

Довіра до органів місцевого самоврядування визначає проміжний рівень довіри. У зарубіжній науковій літературі довіру до місцевого самоврядування (local government) «прирівнюють до мезорівня та визначають її за інституційним підходом, спираючись на здатність органів місцевого самоврядування задовольнити потреби місцевого населення» [16; 17]. На місцевому рівні жителі територіальних громад виконують дві ролі: користувач державних послуг та безпосередньо надавач таких послуг від місцевого уряду. Відповідно, рівень довіри до місцевих органів влади формуватиметься як за рівнем задоволеності та якістю державних послуг, так і з погляду продуктивності діяльності місцевих органів влади. Науковці зазначають, що «довіра до місцевого самоврядування (перший і другий проміжні рівні) мають однакові критерії як до якості державних послуг (загальнодержавних або місцевих), так і до ефективності рівнів управління (загальнодержавного або регіонального). Таким чином, довіра до органів місцевого самоврядування може бути узагальнена (generalized trust)» [15].

«Узагальнення довіри виникає у разі, коли одне базове ставлення визначає думку суспільства щодо декількох об'єктів довіри» [15]. Тобто, як підсумовують Бричко М.М., Євдокимова Б.О. «суспільна довіра до держави пов'язана не з якимись визначеними характеристиками конкретного об'єкта довіри (наприклад, рівня чи гілки державної влади), а скоріше з державною

політикою та урядом загалом. Таким чином, суспільна незадоволеність економічним розвитком формує єдине уявлення про владу, оскільки не відбувається концептуальних розмежувань між відповідальністю різних інституцій» [15]. Іншим випадком узагальнення довіри є екстраполяція, тобто «у разі поширення висновків, одержаних у результаті взаємодії громадянина з муніципальними органами влади (частини системи державного управління економікою), на іншу частину тієї самої системи (державу загалом). У науковій літературі описано випадки екстраполяції довіри до національних установ на інститути ЄС, зокрема Європейського Парламенту, Ради Європейського Союзу, Європейської комісії тощо» [15].

Внаслідок того, що органи місцевого самоврядування мають відповідні повноваження та фінансові ресурси від держави для виконання функцій на місцях, довіра до органів місцевого самоврядування не формується відокремлено. Хоча, як ми бачимо з рис. 1.4, довіра до місцевих органів влади вища, ніж до держави загалом. Така ситуація може бути пояснена тим фактом, що внаслідок децентралізації та відповідно до її принципів, населення територіальних громад знаходиться в безпосередній близькості до місця, де надаються державні послуги, тому зв'язок із результатами діяльності органів місцевого самоврядування є більш помітним.

«Окремо слід відзначити особливий тип довіри, який може виникати на всіх рівнях довіри до державного сектору економіки, - міжособистісну довіру. Даний вид довіри визначається залежно від об'єкта довіри - інша фізична особа. У більшості наукових досліджень міжособистісна довіра виражається у здатності фізичних осіб довіряти один одному, навіть тоді, коли вони не пов'язані родинними зв'язками» [15]. Таким чином, у країнах із високим рівнем міжособистісної довіри державні механізми та інститути менш корумповані, а рівень злочинності сягає мінімальних значень.

Взагалі, довіра до органів місцевого самоврядування безпосередньо в Україні досліджується як європейськими, так і українськими дослідницькими центрами, такими як SOCIS, Український центр економічних і політичних досліджень імені Олександра Разумкова (Центр Разумкова), Фонд «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва, компанія «GfK Ukraine» та ін. При цьому, практика досліджень використовує дві основні групи методів:

1. Емпіричні методи дослідження довіри, до яких відносяться:

«спостереження,
експеримент,
бесіда,
інтерв'ю,
анкетування,
соціометрія,
референтометрія,
тестування,

узагальнення незалежних характеристик тощо» [19].

2. Аналітично-розрахункові методи дослідження довіри, до яких відносяться:

«ранжування та порівняння рейтингів різних соціальних інституцій, вимірювання різниці часток тих, хто довіряє, і тих, хто недовіряє інституціям, розрахунки індексу довіри до соціальних інституцій, розрахунки обумовленості довіри до соціальних інституцій, розгляд динаміки рівня довіри, визначення основних тенденцій розвитку, побудова пошукових трендів та розробка перспективних прогнозів» [19].

Для аналізу рівня громадської довіри до органів місцевого самоврядування автором запропонована методика, яка побудована на використанні емпіричних методів дослідження, а також розроблено власну емпіричну програму: визначені об'єкт, предмет, мета та завдання дослідження, здійснена вибірка дослідження соціально-психологічних чинників та соціально-демографічних ознак, за якими створювалася вибіркова сукупність.

Об'єктом дослідження визначено відносини довіри громадян до органів місцевого самоврядування, предметом – чинники довіри громадян до органів місцевого самоврядування.

Метою дослідження є аналіз рівня довіри до органів місцевого самоврядування шляхом оцінювання змісту структурних складових відносин довіри громадян до органів місцевого самоврядування. Кожен з наведених структурних компонентів довіри розглядався як окремий чинник довіри.

Завдання емпіричного дослідження:

1. Розробити анкету для опитування респондентів з метою дослідження чинників довіри громадян до органів місцевого самоврядування.
2. Проаналізувати структурні складові відносин довіри громадян до органів місцевого самоврядування.
3. Здійснити аналіз рівня довіри громадян до органів місцевого самоврядування, обґрунтувати отримані результати.
4. На основі здійсненого дослідження рівня довіри громадян до органів місцевого самоврядування розробити комплекс заходів практичного забезпечення підвищення рівня громадської довіри.

Основними соціально-демографічними ознаками, за якими створювалася вибіркова сукупність, були:

1. Вікові межі. Бажаними учасниками опитування повинні бути особи у віці ранньої, середньої та пізньої дорослості. Згідно з міжнародною періодизацією психічного розвитку «рання дорослість людини триває від 21 до 40 років, середня дорослість – від 40 до 60 років і пізня дорослість – понад 60 років» [20]. Вибір саме цих вікових категорій аргументований декількома причинами. По-перше, «доросла людина переосмислює набутий попередній досвід, визначається стосовно власних життєвих уподобань, створює власну систему поглядів, зокрема стосовно того, яку роль відіграє у її житті довіра і

як нею правильно керувати. По-друге, у дорослої людини з'являються нові соціальні завдання, які їй необхідно вирішити, а саме: розпочати професійну діяльність, обрати партнера для подружнього життя, створити сім'ю, виховати дітей, вести спільне домашнє господарство, прийняти громадянську відповідальність і т. ін.» [20].

2. Освітній рівень. Зі здобуттям освіти у людини розширюється та збагачується її світогляд, переосмислюється її попередній досвід. Для вивчення впливу освітнього рівня на соціально-психологічні чинники довіри громадян до органів місцевого самоврядування у групі досліджуваних увійшли ті, хто має середню освіту, середню спеціальну освіту, неповну вищу, вищу та науковий ступінь.

3. Тип занятості. Досліджуваним запропонували відповісти на питання стосовно їх сфер зайнятості (працюю за наймом, працюю підприємцем, не працюю, студент, на пенсії).

4. Належність до політичної партії. Досліджуваним запропонували відповісти на питання стосовно належності їх до політичних партій (член організації, не є член організації).

5. Гендерний поділ із етичних міркувань не застосовувався.

Показники емпіричного дослідження охоплюють різні питання, аспекти соціально-психологічних чинників довіри громадян до органів місцевого самоврядування. Зміст розробленої анкети наведений у додатку Б.

Таким чином, «довіра або недовіра населення до органів публічної влади є реакцією людей на ефективність їх роботи. Звідси рівень довіри громадян можна вважати одним із головних індикаторів результативності владних дій. При цьому рівень довіри населення до органів публічної влади переважно залежить від загальної оцінки їх діяльності, оскільки саме якість життя громадян значною мірою визначає ефективність роботи влади. Механізм виникнення, формування та підвищення довіри до влади з боку населення являє собою складну систему суб'єкт-суб'єктної взаємодії у вирішенні найбільш актуальних соціальних проблем та задоволенні постійно зростаючих потреб населення в умовах сучасних викликів в Україні» [1]. Суспільство з високою довірою характеризується пріоритетом суспільних цінностей і здатністю до ефективної суспільної взаємодії. Довіра також передбачає добровільне взяття на себе членами суспільства, громадянами зобов'язань щодо здійснення суспільних функцій.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ РІВНЯ ГРОМАДСЬКОЇ ДОВІРИ ДО ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ М. КРИВИЙ РІГ

2.1. Організація місцевого самоврядування м. Кривий Ріг та аналіз основних соціально-економічних показників розвитку міста в контексті підвищення суспільного добробуту та рівня надання адміністративних послуг

Місто Кривий Ріг засноване у 1775 році і розташоване на місці злиття рік Інгульця та Саксагані. Сьоме за чисельністю населення місто України, центр Криворізької агломерації. Одне з найдовших міст Європи - лінійна відстань від крайньої північної точки до південної 66,1 км по прямій. На офіційному сайті виконкому Криворізької міської ради вказана довжина міста – 126 км [21]. Станом 1 січня 2022 року у Кривому Розі налічувалося 680 тисяч жителів.

Місто є адміністративним центром Криворізької міської ради, до якої, крім того, входять селища Авангард, Гірницьке, Коломійцеве, села Новоіванівка, Терноватий Кут. До складу міста увійшли раніше самостійні населені пункти — місто Інгулець, смт. Калініне, Зелене, Мирівське, Рахманівка, Залізничне, селища Рудничне та Степове.

Кривий Ріг – важливий економічний та науковий центр України, великий транспортний вузол, центр розробки Криворізького залізничного басейну. Кривбас є для України найпотужнішим промисловим осередком чорної металургії. Тут працюють 8 з 11 вітчизняних гігантів чорної металургії: ПРАТ "Півніжсталь", "Центсталь", "Інсталь", "КЗГО", ПАТ "Південсталь", ПАТ "Кривбасзалізрудком", ГЗК "УкрМЕХАНОБР", ПАТ «АрселорМіттал Кривий Ріг», ПРАТ "ММК ім. Ілліча".

Як зазначено у звіті з виконання програми економічного та соціального розвитку м Кривого Рогу на 2017-2022 р. «вартість комунального майна територіальної громади міста Кривого Рогу, що перебуває на власних балансах комунальних підприємств, установ і закладів, за результатами останньої щорічної інвентаризації становила 48,7 млрд. грн., у тому числі: об'єкти житлового та нежитлового фондів – 40,8 млрд. грн. або 83,8%, інші основні засоби (земельні ділянки, зелені насадження, рухоме майно) – 6,9 млрд. грн. або 14,2%, інші об'єкти нерухомості (об'єкти інфраструктури, благоустрою) – 701,2 млн грн або 1,4%, об'єкти незавершеного будівництва – 272,5 млн грн або 0,56%» [22].

Міське самоврядування у місті Кривий Ріг здійснюється територіальною громадою міста як безпосередньо, так і через Криворізьку міську раду, районні в місті ради та їх виконавчі органи, які обираються відповідно до Закону України «Про місцеві вибори» [23] і органами самоорганізації населення.

Система місцевого самоврядування у місті Кривий Ріг згідно Статуту територіальної громади м. Кривого Рогу включає: «територіальну громаду міста; міського голову; міську раду; виконавчі органи міської ради; районні ради; виконавчі органи районних у місті рад; органи самоорганізації населення» [34].

У місті Кривий Ріг за рішенням територіальної громади міста або міської ради відповідно до Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні" [35] можуть утворюватися районні в місті ради. Районні в місті ради утворюють свої виконавчі органи та обирають голову ради, який одночасно є і головою її виконавчого комітету.

До складу Криворізької міської ради входять 90 депутатів, які обираються за допомогою виборів терміном на 5 років.

Виконавчу владу очолює міський голова та виконавчий комітет, що складається з 14 членів (таблиця 2.1). Йому підпорядковані 33 департаменти та управління, кожне з яких відповідає за певну сферу міського життя: містобудування, економічну чи фінансову політику, житлове господарство та інфраструктуру.

У кожному адміністративному районі органом виконавчої є виконавчий комітет районної ради.

Таблиця 2.1 - Склад виконавчого комітету Криворізької міської ради

№ з/п	П.І.Б.	Місце роботи
1	ВІЛКУЛ Юрій Григорович	секретар міської ради
2	УДОД Євген Григорович	перший заступник міського голови
3	БЕЛІКОВ Костянтин Аркадійович	заступник міського голови
4	КАТРИЧЕНКО Олександр Володимирович	заступник міського голови
5	МІЛЮТІН Сергій Сергійович	заступник міського голови
6	ПОДОПЛЕЛОВА Надія Леонідівна	заступник міського голови
7	ПОЛТАВЕЦЬ Андрій Анатолійович	заступник міського голови
8	ФІЩЕНКО Олександр Віталійович	заступник міського голови
9	ШОВГЕЛЯ Олена Миколаївна	керуюча справами виконкому
10	ГАЛЬЧЕНКО Андрій Володимирович	головний спеціаліст апарату міської ради та її виконкому
11	МАЛЯРЕНКО Сергій Васильович	головний спеціаліст апарату міської ради та її виконкому
12	БАБЕНКО Ольга Володимирівна	заступник голови Громадської ради при виконкомі міської ради
13	ЛЄЩІН Андрій Миколайович	голова правління Публічного акціонерного товариства «Криворіжгазбуд»
14	ФЕДІН Костянтин Анатолійович	генеральний директор Акціонерного товариства «Південний гірничо-збагачувальний комбінат»

Згідно висновків автора, які було наведено у розділі 1, рівень довіри до місцевих органів влади формується як за рівнем задоволеності якістю державних послуг, так і з погляду продуктивності діяльності місцевих органів влади.

Одним із головних інструментів ефективного управління розвитком міста є Стратегічний план розвитку міста Кривого Рогу на період до 2025 року (надалі – Стратегічний план). Для ефективності реалізації Стратегічний план поділено на 3 етапи: перший – з 2016 по 2019 рік, другий – 2020-2022 роки та третій – 2023-2025 роки. Кожен з етапів повинен мати свій План дій, що складається з проєктів за відповідними стратегічними та оперативними цілями. Перший етап реалізації Стратегічного плану завершено. Розпочато другий етап, який затверджено рішенням виконкому міської ради від 20.05.2020 №257 «Про затвердження Плану дій з реалізації у 2020-2022 роках Стратегічного плану розвитку міста Кривого Рогу на період до 2025 року», зі змінами. План дій на 2020-2022 роки містить 66 проєктів за трьома стратегічними напрямками. Саме стратегічний напрям «С» «Місто ефективного відкритого врядування з високими стандартами якості життя» націлений на підвищення якості життя та добробуту мешканців. Цей стратегічний напрям передбачає реалізацію 23 проєктів, що спрямовані на налагодження взаємодії з громадою, створення умов для безпечного та комфортного проживання міста, розвиток інфраструктури, культури та спорту, створення умов для підвищення якості надання послуг у галузях охорони здоров'я, соціального захисту населення. Показником рівня життя населення є рівень заробітної плати працюючих. Незважаючи на те, що в період карантинних заходів працівників багатьох суб'єктів господарювання, в тому числі промислових підприємств, було переведено на дистанційний режим роботи або скорочений робочий день, рівень середньомісячної заробітної плати не знизився, а зріс (рис. 2.1).

Так, у 2020 року розмір середньомісячної заробітної плати штатного працівника підприємств, установ та організацій по місту становив 13434 грн., що на 4,7% більше відносно 2019 року, на 12,7% перевищує середній рівень по Дніпропетровській області й у 2,8 рази більше законодавчо визначеної мінімальної заробітної плати (до 01.09.2019 – 4 723 грн). Рівень середньомісячної заробітної плати штатних працівників підприємств, установ та організацій міста за 2021 рік розрахунково становить 14 849 грн або 110% відносно 2020 року. Таким чином, середня заробітна плата по Кривому Рогу перевищує показники по Дніпропетровській області та Україні на 8,5% і 7,8% відповідно та в 2,3 рази більше мінімальної заробітної плати (6 500 грн) [22].

Питання своєчасної виплати заробітної плати завжди перебуває на особливому контролі міської влади, тому з метою погашення наявної заборгованості з виплати заробітної плати та недопущення її виникнення в подальшому на підприємствах міста проводяться засідання міської та районних робочих груп, комісій з питання погашення заборгованості з

виплати заробітної плати та внесків до фондів загальнообов'язкового державного соціального страхування. На них заслуховуються керівники підприємств-боржників та арбітражних керуючих підприємств, що перебувають на стадії банкрутства.



Рисунок 2.1 - Рівень середньомісячної заробітної плати у м. Кривий Ріг за 2015-2021 рр.

Джерело: складено автором на основі [22]

Криворізькою міською радою проводиться значна робота із соціальної підтримки мешканців громади. Обсяг соціальних видатків у місті за період 2010 -2022 рр. наведений на рис. 2.2.



Рисунок 2.2 - Обсяг соціальних видатків у місті Кривий Ріг за період 2010 -2022 рр. [22]

Так, за результатами виконання Програми соціального захисту окремих категорій мешканців м. Кривого Рогу на 2017–2022 роки та Комплексної програми підтримки у 2017–2022 роках учасників антитерористичної операції на сході України та операції об'єднаних сил у Донецькій і

Луганській областях, членів їх сімей і сімей загиблих у ході їх проведення коштом бюджету Криворізької міської територіальної громади забезпечено виплату матеріальних допомог та компенсацій мешканцям міста на загальну суму понад 388,0 млн. грн. [22].

З 1 травня 2021 року відповідно до пілотного проекту «Безоплатний проїзд у міському комунальному транспорті загального користування на підставі багатофункціональної електронної «Картки криворіжця» для мешканців міста, зареєстрованих (облікованих) у Кривому Розі» забезпечено понад 182 тис. мешканців міста «Карткою криворіжця». Компенсацію Комунальним підприємствам «Швидкісний трамвай» та «Міський тролейбус» за безоплатний проїзд осіб пільгових категорій, дітей, студентів, мешканців, зареєстрованих (облікованих) у Кривому Розі, відшкодовано на підставі даних автоматизованої системи обліку оплати проїзду, тобто за фактичні поїздки вищезазначених категорій, на суму 98,6 млн. грн. [22].

Кривий Ріг – єдине місто в Україні, де щорічно з міського бюджету мешканці отримують часткову компенсацію за тепло- та водопостачання у зв'язку з підвищенням тарифів на комунальні послуги.

Крім того, у місті реалізуються наступні соціальні напрями матеріальної допомоги [22]:

- ✓ бійцям-добровольцям, які брали участь у захисті територіальної цілісності та державного суверенітету на сході України;
- ✓ особам, які прирівняні до учасників бойових дій та особам з інвалідністю внаслідок Другої світової війни;
- ✓ ветеранам Другої світової війни та прирівняних до них осіб;
- ✓ реабілітованим громадянам до Дня пам'яті жертв політичних репресій;
- ✓ довгожителю, яким виповнюється 100 років;
- ✓ особам з інвалідністю на кріслах колісних на придбання спеціальних засобів для безперешкодного доступу;
- ✓ особам з інвалідністю з дитинства;
- ✓ дітям, яким надано статус дітей, постраждалих унаслідок воєнних дій та збройних конфліктів;
- ✓ сім'ям, які виховують дітей з інвалідністю чи онкохворих дітей;
- ✓ дітям-сиротам та дітям, позбавленим батьківського піклування, які навчаються в професійно-технічних, вищих навчальних закладах I-II рівнів акредитації;
- ✓ дітям з інвалідністю, які потребують забезпечення підгузками, та дітям, хворим на фенілкетонурию;
- ✓ матерям, які народили трійню;
- ✓ мешканцям міста які потребують підтримки.

Кривий Ріг єдине місто в Україні, де щорічно з міського бюджету отримують підтримку у розмірі 500 грн., а починаючи з 2021 року – 1000 грн. на оплату житлово-комунальних послуг понад 20 категорій громадян [22].

Коштом бюджету Криворізької міської територіальної громади забезпечується цілодобовий догляд та утримання одиноких непрацездатних криворіжців у Комунальних установах «Будинок милосердя» та «Будинок милосердя «Затишок» Криворізької міської ради. На ці цілі у 2021 р. профінансовано 19,7 млн. грн. (у 2020 році – 17,0 млн. грн., у 2019 р. – 11,8 млн. грн.) [22].

Розвивається сфера застосування послуг «соціального таксі». З початку дії проєкту «Соціальне таксі» (з 01.10.2014 р.) надано 781 користувачу майже 7,6 тис. таких послуг, у тому числі в 2021 році – 310 користувачам понад 1,8 тис. послуг. У 2021 році розширено напрямки поїздок «соціального таксі», зокрема доповнено маршрутами до магазинів, оптики, готелів, навчальних закладів, курсів, класів. Стало можливим замовляти такий транспорт для людей з особливими потребами на кріслах колісних для участі в міських заходах [22].

Як вже було зазначено, рівень довіри до місцевих органів влади формується також за рівнем задоволеності якістю державних послуг.

Діяльність з надання адміністративних послуг Криворізької міської ради націлена на високі стандарти якості, клієнтоорієнтованість у роботі із заявниками послуг, цифрову трансформацію й цифровізацію процесів обслуговування [22].

Доступність публічних (адміністративних) послуг забезпечено через 36 офісів послуг – 20 офісів Центру надання адміністративних послуг «Віза» (Центр «Дії») виконкому Криворізької міської ради (надалі – Центр), у тому числі 4 мобільні та 8 паспортних, 8 офісів з реєстрації місця проживання громадян, 8 віддалених робочих місць з надання соціальних послуг населенню і офіс з реєстрації бізнесу та нерухомого майна.

Незважаючи на те, що у зв'язку з дією протягом року карантинних обмежень змінювалися форми роботи із замовниками послуг (прийом виключно за попереднім записом, безконтактний, вводилися обмеження у виїзних обслуговуваннях тощо), зазначеними офісами послуг у 2021 р. обслуговано 909 911 замовників, що понад двох разів більше, ніж у 2020 році (430 665).

У 2021 р. у 1,5 рази збільшилася кількість виданих ID-паспортів, у 1,3 рази – дозволів щодо благоустрою (збільшення звернень стратегічних підприємств – надавачів послуг тепло-, водопостачання та водовідведення та інших комунальних послуг), у 1,2 рази – послуг з державної реєстрації бізнесу (головним чином з причини внесення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань інформації про кінцевих бенефіціарних власників).

Станом на 01.01.2022р. через Центр надається 515 видів публічних послуг, що на 87 (або 20%) більше, ніж у 2020 році. Це пов'язано з розширенням спектру соціальних послуг зі 118 до 165 [22].

Замовникам послуг забезпечено можливість вибору альтернативного способу звернення за публічною, у тому числі адміністративною, послугою

(особисте звернення, засобами поштового зв'язку, через мережу Інтернет). В умовах другого року карантину високою була чисельність дистанційних звернень, зокрема поштою надійшли 2 020 звернень [22].

У 2021 році 4488 замовників скористалися перевагами подачі електронних звернень для оформлення муніципальних послуг. Найзатребуванішою з послуг в електронному вигляді залишається «Видача дозволу на порушення об'єктів благоустрою» – 4 235 звернень, з питань погодження маршруту руху великогабаритних та великовагових транспортних засобів автомобільними дорогами міста – 175 звернень, декларування об'єктів бізнесу – 78 [22].

Протягом 2021 року в електронний вигляд переведено 12 послуг за шістьма категоріями: благоустрій, об'єкт бізнесу, муніципальні проекти, архітектура, земельні питання та транспорт.

У 2021 році загальнодержавною комплексною електронною послугою «є-Малютко» (9 в 1) скористалося 2,8 тис. криворізьких сімей у 17 «точках доступу» та «ID-14» (2 в 1) – 491 криворізький підліток.

Запроваджено послуги «Е-реєстрація місця проживання дітей до 14 років» та «Актуальна е-прописка в Дії», що дає можливість змінити місце реєстрації через портал «Дія», заповнивши коротку заяву на порталі або в застосунку «Дія», лише за 10–15 хвилин [22].

Успішно реалізуються міські проекти: «ВІЗА МОБІЛЬНА», «ВАША ДІДЖИТАЛ ВІЗА», «ВІЗА ГАРЯЧА», «ЗЕЛЕНЕ СВІТЛО». Продовжено практику відпрацювання моделей послуг «одним пакетом» за життєвими ситуаціями, формування алгоритмів комплексних процедур їх надання з урахуванням пропозицій замовників послуг, їх популярності.

Попитом серед замовників користуються «пакетні» послуги за дев'ятьма життєвими ситуаціями, якими протягом року скористалися 1025 замовників. Найбільш затребуваними в звітному періоді були «пакети»: «Народження дитини» (479 послуг) та «Втрата близької людини» (546 послуг) [22].

Через сервіс «Швидкі послуги» адміністраторами Центру надано 2 178 витягів з Держгеокадастру.

У травні 2021 року було підписано договір-доручення з Міністерством внутрішніх справ України відносно надання відповідних кваліфікованих електронних довірчих послуг, відповідно до якого в Центрі відкритий Відокремлений пункт реєстрації №057 кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг – акредитованого центру сертифікації ключів Міністерства внутрішніх справ України. Центр став ще однією «точкою доступу» криворіжців до кваліфікованих електронних довірчих послуг. Станом на 31.12.2021 їх надано 45 [22].

Паспортними офісами Центру надано понад 20 тис. адміністративних послуг, з них: 8 601 з оформлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон, 8 123 – з оформлення паспорта громадянина України в формі ID-картки, 2 711 – з уклеювання фотокартки до паспорта громадянина України

при досягненні 25-річного та 45-річного віку та 1 028 консультацій з паспортних питань [22].

У головному офісі Центру організовано місце для самообслуговування відвідувачів Центру обладнане технічними засобами з безпосереднім доступом до електронних сервісів державних і регіональних інформаційних систем.

На вебпорталі Центру розміщено посилання на 142 послуги, які громадяни можуть отримати в електронному вигляді, 124 публічні реєстри та 39 електронних сервісів. Розроблені та розміщені відеоінструкції щодо попередньої реєстрації до Центру, у тому числі до паспортних офісів, через мережу Інтернет.

З жовтня 2021 р. запроваджено новий е-сервіс – чат-бот, що значно полегшив комунікацію заявників із Центром. Серед найголовніших переваг – простота використання та доступність чат-боту для всіх категорій громадян. Для користування послугою достатньо мати смартфон з установленим месенджером «Telegram» та/або «Viber» [22].

Основні показники щодо рівня надання адміністративних послуг наведені у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 - Основні показники щодо рівня надання адміністративних послуг за 2019-2021 р.

Показник	Одиниця виміру	2019 р.	2020 р.	2021 р.
Офіс послуг	шт.	37	37	36
Асортимент послуг	шт.	300	428	515
Надано послуг	шт.	414829	430655	909911

Джерело: складено автором на основі [22]

Цифрова трансформація Центру й перехід у цифровий вимір спілкування та обслуговування замовників послуг обумовлено активізацією процесів цифрового розвитку механізмів та інструментів електронного урядування як на рівні центральних органів виконавчої влади, зокрема Міністерства цифрової трансформації України, так і на муніципальному рівні (заплановано заходи модернізації та упровадженням інтерактивних сервісів, розширення спектру комплексних і електронних послуг).

Управлінням інформаційно-комунікаційних технологій виконкому Криворізької міської ради спільно з відділами, управліннями іншими виконавчими органами міської ради сформовано потужну систему інформування населення з питань соціально-економічного та культурного розвитку міста та діяльності органів місцевого самоврядування.

Основними сайтами, що забезпечують інформування громадськості є офіційний вебсайт Криворізької міської ради та її виконавчого комітету (надалі – вебсайт) та офіційний вебпортал міста Кривого Рогу «Криворізький ресурсний центр» (надалі – вебпортал), що функціонує як найбільший інформаційно-довідковий ресурс міста.

На вебпорталі (<https://krmisto.gov.ua>) функціонує 184 ресурси з інформацією про близько 19 тис. об'єктів на території міста.

Успішно функціонує проєкт «Відкритий бюджет», що надає доступ громадськості до детальної інформації про обсяги надходжень та витрат бюджету міста, період оновлення інформації – щоквартально. Його розділом є «Бюджет на мапі», де користувачі мають можливість переглянути на мапі видатки розвитку в розрізі об'єктів будівництва, реконструкції та капітальних ремонтів, а також всі заклади бюджетної сфери, комунальні установи, підприємства та організації, що фінансуються з бюджету міста Кривого Рогу, суму фінансування. Кількість відвідувачів цього проєкту щороку зростає, порівняно з початком його роботи вона збільшилася майже в 5 разів.

У 2021 році середньомісячна відвідуваність вебпорталу з початку функціонування становить близько 86 тис. користувачів (рис. 2.3).



Рисунок 2.3 - Середньомісячна відвідуваність вебпорталу за період 2016 -2021 рр.

Джерело: складено автором на основі [22]

Вебсайт (<https://kr.gov.ua>) функціонує з використанням сучасних Інтернет-технологій. Він має оптимальну структуру інформаційного наповнення, систему пошуку, чим створюються умови для простого зрозумілого доступу користувачів до інформації загального призначення.

Створено нові розділи «Звіти щодо здійснення державної регуляторної політики», «Післяпроєктний моніторинг провадження планованої діяльності», «Міська комісія з питань ТЕБ та НС. Положення про комісію», «Міська комісія з питань ТЕБ та НС. Протоколи засідань», «Дизайн-код (реклама)», «Регуляторна діяльність».

Упорядковано за роками підрозділ «Кавалери відзнаки виконкому Криворізької міської ради – нагрудного знаку «За заслуги перед містом», оптимізовано структуру розділу «Регуляторна політика», створено банер «Опитування: Ваша думка».

З вересня 2020 р. функціонує електронний сервіс Контакт-Центр виконкому Криворізької міської ради (<https://spilkuisia.kr.gov.ua/>). Цей сервіс діє на підставі рішення виконкому міської ради від 22.07.2020 №339 і

створено з метою підвищення ефективності розв'язання та оперативного виконання проблемних питань мешканців міста, вирішення яких віднесено до компетенції органів місцевого самоврядування, покращення зворотного зв'язку між місцевою владою, підприємствами, установами, організаціями, що надають послуги мешканцям міста. За його допомогою криворіжці мають можливість:

- повідомити про свою проблему в будь-який зручний спосіб: за коротким безкоштовним номером телефону 1520 або 499-15-20 у робочі дні та часи з 09:00 до 17:00, через мережу Інтернет на сайті або мобільний додаток;

- у режимі реального часу спостерігати за ходом виконання заявки та пересвідчитися в цьому, оскільки сервіс передбачає можливість завантаження фото та документального підтвердження;

- контролювати своєчасність та якість робіт, що виконуються на об'єктах міського господарства;

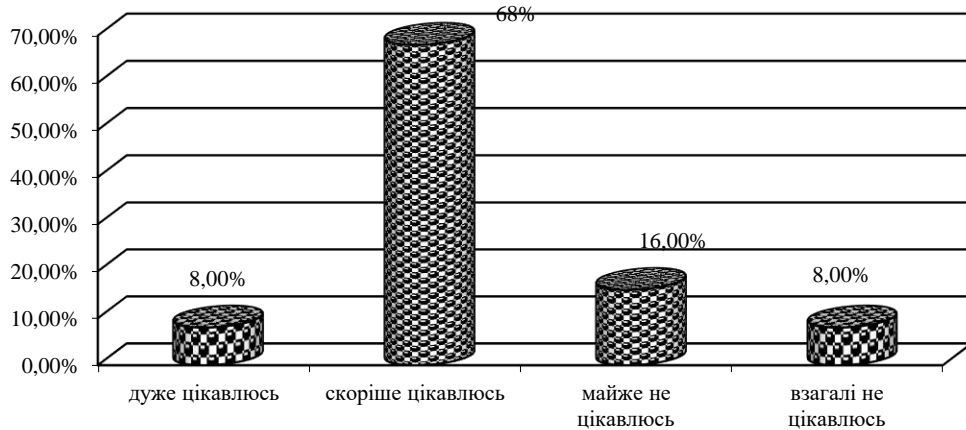
- повідомляти про виявлені порушення.

Таким чином, ми можемо стверджувати про достатню кількість зусиль, яких докладає Криворізька міська рада щодо забезпечення підвищення суспільного добробуту та якості надання адміністративних послуг. Проте, окреслені заходи не дають уяву про рівень громадської довіри до органів місцевого самоврядування, тому продовження дослідження вимагає аналізу думки мешканців міста щодо довіри до місцевої влади.

2.2. Аналіз рівня громадської довіри до органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг

Автором роботи було проведене дослідження щодо рівня громадської довіри до органів місцевого самоврядування. Для аналізу рівня були обрані емпіричні методи дослідження і розроблена анкета для опитування респондентів (додаток Б). В опитуванні рандомно прийняли участь 25 осіб віком від 25 до 50 років. Кожен із них задекларував, що він не є членом політичної партії, має вищу освіту і працює за наймом. Проаналізуємо результати опитування щодо зацікавленості громадян місцевою політикою (рис. 2.4).

Як свідчать дані рисунку 2.4, більша кількість місцевих жителів (у сукупності 76%) цікавиться місцевою політикою, а отже, громадська свідомість перебуває на достатньо високому рівні і подальша її підтримка буде залежати від здатності місцевої влади проводити реформи і забезпечувати зростання якості життя городян. Як негативне, слід відзначити той факт, що при опитуванні є респонденти, які взагалі не цікавляться місцевою політикою.

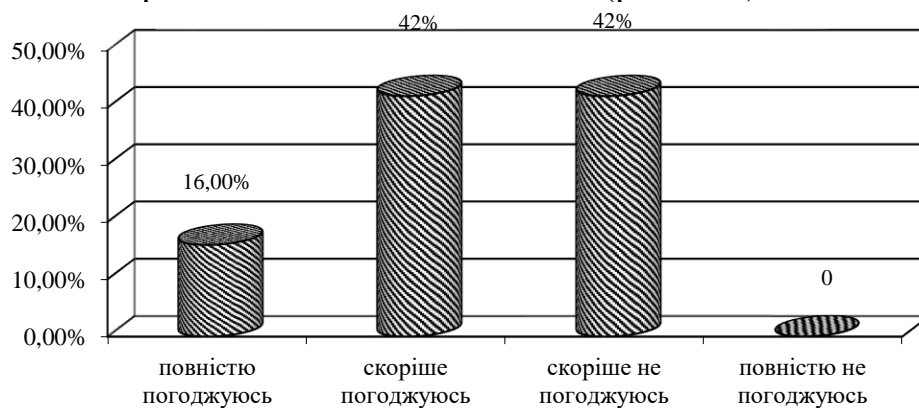


■ Наскільки ви особисто цікавитесь місцевою політикою?

Рисунок 2.4 - Результати опитування щодо зацікавленості громадян місцевою політикою

Джерело: складено автором

При відповіді на ствердження «У вашому місті інтереси представників місцевої влади важливіші за інтереси більшості населення» думки громадян були такими ж однотайними – більшість висловило думку, що таке ствердження є вірним, що свідчить про їх невдоволеність місцевою політикою і діями представників місцевої влади (рис. 2.5.).



■ У вашому місті інтереси представників місцевої влади важливіші за інтереси більшості населення

Рисунок 2.5 - Результати опитування щодо переваги інтересів представників місцевої влади за інтереси більшості населення

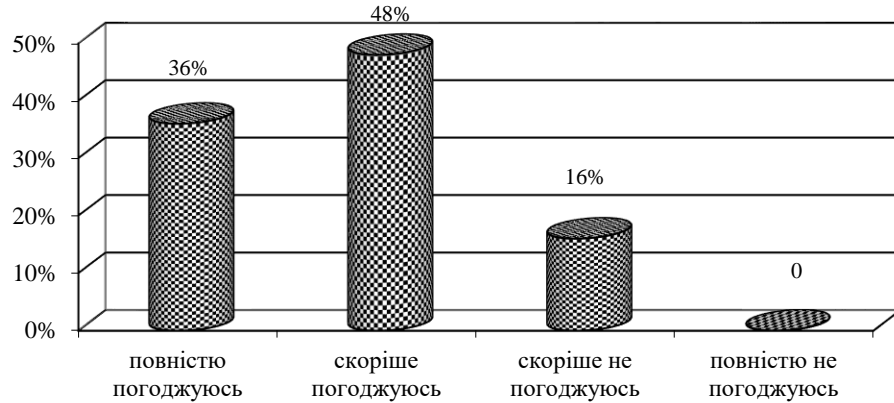
Джерело: складено автором

При відповіді на ствердження «Зазвичай можна покластися на обіцянки представників місцевої влади у Вашому місті» помітна аналогічна позиція громадян щодо їхньої позиції в оцінці, чи переваги інтересів представників місцевої влади більші за інтереси більшості населення, тобто 76% громадян вважають, що на обіцянки представників місцевої влади покладатися не можна.

Доволі песимістично виглядає картина з оцінюванням рівня

зловживань представниками органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг (рис. 2.6).

З рисунку 2.6 ми бачимо, що 84% опитаних громадян впевнені, що представники місцевих органів влади зловживають своїм становищем для особистої вигоди.

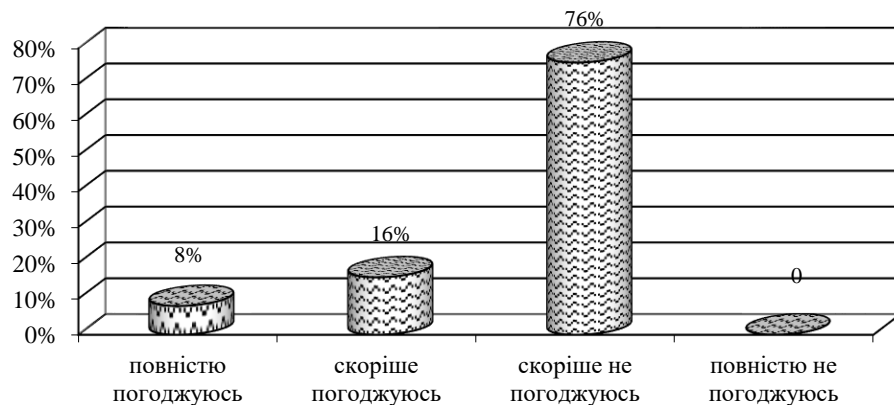


☑ Представники місцевої влади зловживають своїм становищем для особистої вигоди

Рисунок 2.6 - Результати опитування щодо зловживань представниками місцевої влади своїм становищем для особистої вигоди

Джерело: складено автором

Такий високий рівень впевненості щодо наявності зловживань підкріплюється думкою жителів м. Кривий Ріг, що місцева влада не ефективно розподіляє бюджетні кошти та інші ресурси для задоволення потреб громадян (рис. 2.7).



☑ Місцева влада ефективно розподіляє бюджетні кошти та інші ресурси для задоволення потреб громадян

Рисунок 2.7. Результати відповідей на ствердження «Місцева влада ефективно розподіляє бюджетні кошти та інші ресурси для задоволення потреб громадян»

Джерело: складено автором

Як бачимо з рисунку 2.7, 76% респондентів не погоджується із ствердженням, що місцева влада ефективно розподіляє бюджетні кошти та інші ресурси для задоволення потреб громадян. На нашу думку, такий показник є порогом довіри, тобто моментом, починаючи з якого вона переходить в недовіру. Тобто, з великою вірогідністю жителі міста надалі відмовляться від підтримки якихось ініціатив або суспільний проектів міськради, навіть якщо вони будуть виглядати цілком раціонально, оскільки за привабливими гаслами вбачатиме все теж намагання знехтувати інтересами громади та обдурити людей. Тому доцільно проаналізувати думку респондентів щодо їх можливостей впливати на рішення місцевої влади, тобто, наскільки буде врахована їх думка при прийнятті рішень місцевою радою (рис. 2.8).

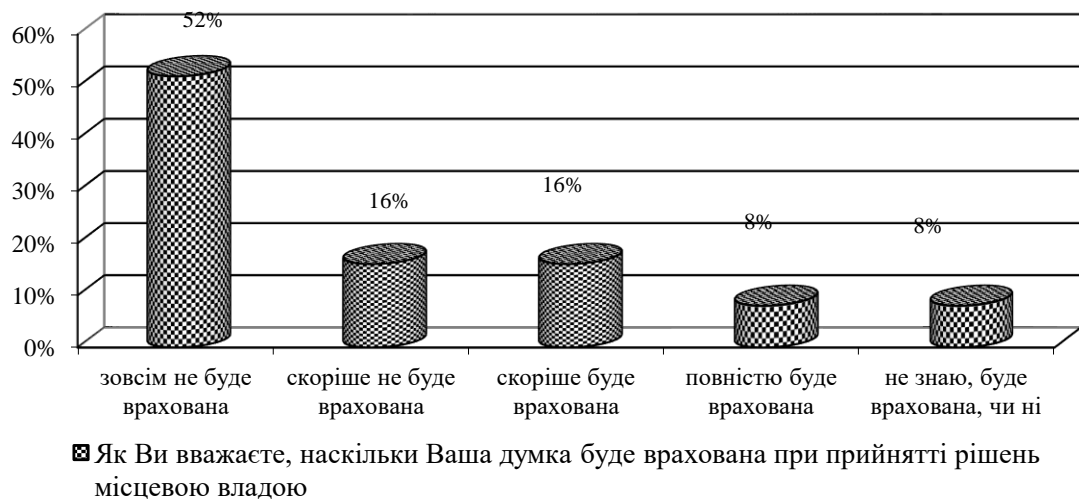


Рисунок 2.8 - Результати опитування щодо оцінювання можливостей врахування думки громадян місцевою владою

Джерело: складено автором

Як свідчать дані рис. 2.8, громадськість усвідомлює той факт, що її думка не цікава місцевій владі, відсутня можливість впливати на рішення місцевої ради. Така ситуація викликає соціальне роздратування, яке супроводжується настроями смутку, безвиході, апатії. Одночасно відбувається свого роду заміщення об'єкта незадоволення, і соціальне роздратування переростає в підвищену агресивність, направлену не стільки проти владних структур, скільки на штучно сконструйований образ ворога (за етнічним принципом, за релігійним принципом, чи ін.).

В процесі опитування досліджені причини, які заважають громадянам впливати на прийняття місцевих рішень, на думку громадян (табл. 2.3).

Таблиця 2.3 - Причини, які заважають громадянам впливати на прийняття місцевих рішень, на думку громадян, %

Нічого не заважає	-
Брак часу	24%
Загроза протидії з боку органів влади, керівництва, тощо	40%
Відсутність однодумців	8%
Незнання законодавства, що регулює ці питання	8%
Недосконалість законодавства, що регулює ці питання	8%
Упевненість, що мої дії не принесуть бажаного результату	32%
Це не цікавить	8%
Інша причина (вписати)	-

Джерело: складено автором

Як свідчать дані таблиці 2.3, на думку громадян (40% опитаних) головною перешкодою, що заважає громадянам впливати на прийняття місцевих рішень, є загроза протидії з боку органів влади, керівництва. На другому місці — брак часу (24%). 8% респондентів заявили, що їх узагалі не цікавить можливість здійснювати вплив на прийняття рішень. Тобто, ми можемо зробити висновок про достатньо високий процент „зневіренних” серед мешканців м. Кривий Ріг.

Більш докладний розгляд рівня залученості громадян у різні форми політичної активності показує, що при загально низькому рівні громадянської активності, з усіх можливих сценаріїв дій мешканці міста переважно обирають найменш витратний з погляду часу та дії спосіб участі у політичному житті міста – підписування петицій (табл. 2.4).

Як видно з таблиці 2.4, незважаючи на те, що депутати є значущими фігурами для території (раз їх обирають депутатами), органи місцевого самоврядування не сприймаються як інститут, створений для вирішення проблем розвитку території – жоден з опитуваних не ходив на зустрічі громадян з депутатами місцевої ради. Рівень інформованості населення щодо діяльності органів місцевого самоврядування є низьким, адже жоден з опитуваних не робив запити до місцевої влади на отримання публічної інформації.

Таблиця 2.4 - Рівень політичної активності мешканців міста протягом останніх 12 місяців, частка ствердних відповідей

Зверталися до представників місцевої влади з пропозиціями, заявами, скаргами	8%
Робили запити до місцевої влади на отримання публічної інформації	-
Брали участь у громадських слуханнях	24%
Підписували петицію	56%
Особисто збирали підписи	-
Виголошували політичну промову	-
Поширювали листівки з політичним змістом	-
Брали участь у загальних зборах громад	8%
Брали участь у висуненні місцевих ініціатив	-
Брали участь у громадських експертизах діяльності місцевої влади	-
Ходили на зустрічі громадян з міським головою	8%
Ходили на зустрічі громадян з депутатами місцевої ради	-
Брали участь в опитуваннях з актуальних місцевих питань	24%
Брали участь у консультаціях, семінарах, «круглих столах», конференціях зацікавлених груп	32%

Джерело: складено автором

Повертаючись до рівня інституційної довіри, ми знову бачимо вкрай низькі показники довіри до діяльності органів місцевого самоврядування (табл. 2.5).

Таблиця 2.5 – Оцінювання рівня довіри до місцевих органів влади

	1	2	3	4	5
Міського голови	8%	24%	60%	8%	-
Місцевої ради	8%	24%	60%	8%	-
Депутата міської ради від Вашого виборчого округу	8%	24%	60%	8%	

Джерело: складено автором

Як свідчать дані таблиці 2.5, громада оцінює довіру до місцевих органів влади на тверду оцінку „3”.

У жовтні 2020 р. відбулися вибори нового складу Криворізької міської ради. Респондентам було задане питання щодо того, чи відчували вони зміни в роботі органів місцевого самоврядування за останні 3 роки. Результати опитування представлені у таблиці 2.6.

Таблиця 2.6 – Оцінювання рівня змін в роботі органів місцевого самоврядування за останні 3 роки

Стало набагато гірше	8%
Стало трохи гірше	8%
Нічого не змінилося	68%
Стало трохи краще	8%
Стало набагато краще	-
Вагаюся з відповіддю	8%

Джерело: складено автором

Як свідчать дані таблиці 2.6, респонденти не відчули покращення рівня добробуту громади.

Таким чином, проведене дослідження показало, що полюс недовіри громадян значно переважає, проте ці результати можуть виступати і свідченням того, що суспільство готове до змін, реформ у сфері місцевого самоврядування. Громадська свідомість перебуває в перехідному стані, і перевага довіри чи недовіри залежить від результативності роботи органів місцевого самоврядування та налагодження суспільного діалогу.

ВИСНОВКИ І ПРОПОЗИЦІЇ

Коллективна мета – поліпшення життєвого рівня мешканців громади – буде успішно досягнута лише у тому випадку, якщо вона буде базуватися на довірі, яка передбачає прозорість, повагу, відкритість та взаємну надійність сторін.

В кваліфікаційній роботі проведений аналіз ступеню дослідження громадської довіри, розкриті її поняття, показане місце і роль у функціонуванні суспільних інституцій. Встановлено, що органи державної влади, в т.ч. і місцевого самоврядування, стають об'єктами посиленої уваги з боку суспільства, і слід відзначити, що їх діяльність обумовлює рівень довіри до них з боку громадян, а значить і рівень соціальної стабільності та його готовність до здійснення реформ. Водночас, недостатність довіри «приводить до розповсюдження зневіри та деструктивних настроїв серед громадян, що може означати не тільки чергове погіршення репутації влади, але й створює підґрунтя для масових протестів як з соціальними, так і політичними вимогами» [2]. Акцентовано, що структурними складовими довіри є когнітивно-змістовна, когнітивно-інформаційна, дійова, емоційна та образна підсистеми.

Слід зауважити, що українське суспільство протягом останніх років лишається одним з найбільш незадоволених і найбільш недовірливих у Європі. Так, станом на 01.02.2022 р. 85% українського населення зовсім не вірить політичним партіям, 84% не довіряє Верховній раді України, 80% не довіряє Кабінету Міністрів України, судам і судовій системі, проте міським, районним органам влади не довіряє лише 52% опитаних [12]. Саме цей факт дозволяє зробити висновки, що довіра найбільш кореляційно вибудовується саме на рівні місцевого управління, оскільки там йде найінтенсивніша взаємодія органів публічної влади і громадян. Основною умовою стійкості довіри в цьому випадку є послідовність в реалізації місцевої політики інтересам громади та зростанню рівня задоволеності громадян соціальним прогресом.

В кваліфікаційній роботі автором наголошено, що рівень довіри в суспільстві може мати конкретний прояв і може змінюватися, так само як і рейтинг того чи іншого інституту. Ми погоджуємося із думкою Бричко М.М., Євдокимової Б.О., що «рівень дослідження довіри до різного роду інституцій повинен проходити на трьох основних (мікро-, мезо -, та макро-) та проміжних рівнях» [15]. Слід відмітити, що усі наведені рівні довіри до держави взаємопов'язані, а тому криза довіри на одному з рівнів може позначитися на ступені довіри на інших, що, відповідно, призводить до погіршення результатів державної політики країни загалом. Отже, посилення довіри на одному рівні за рахунок ефекту взаємодії сприятиме зміцненню довіри до всієї держави.

На місцевому рівні жителі територіальних громад виконують дві ролі: користувач державних послуг та безпосередньо надавач таких послуг від місцевого уряду. Відповідно, рівень довіри до місцевих органів влади формуватиметься як за рівнем задоволеності та якістю державних послуг, так і з погляду продуктивності діяльності місцевих органів влади.

Аналіз рівня громадської довіри до органів місцевого самоврядування в кваліфікаційній роботі здійснений на прикладі взаємодії органів місцевого самоврядування та громади м. Кривий Ріг.

Одним із головних інструментів ефективного управління розвитком міста є Стратегічний план розвитку міста Кривого Рогу на період до 2025 року (надалі – Стратегічний план). Протягом 2020-2022 реалізується другий етап цього плану, який затверджено рішенням виконкому міської ради від 20.05.2020 №257 «Про затвердження Плану дій з реалізації у 2020-2022 роках Стратегічного плану розвитку міста Кривого Рогу на період до 2025 року», зі змінами. План дій на 2020-2022 роки містить 66 проєктів за трьома стратегічними напрямками. Саме стратегічний напрям «С» «Місто ефективного відкритого врядування з високими стандартами якості життя» націлений на підвищення якості життя та добробуту мешканців. Цей стратегічний напрям передбачає реалізацію 23 проєктів, що спрямовані на налагодження взаємодії з громадою, створення умов для безпечного та комфортного проживання міста, розвиток інфраструктури, культури та спорту, створення умов для підвищення якості надання послуг у галузях охорони здоров'я, соціального захисту населення.

Показником рівня життя населення є рівень заробітної плати працюючих. Незважаючи на те, що в період карантинних заходів працівників багатьох суб'єктів господарювання, в тому числі промислових підприємств, було переведено на дистанційний режим роботи або скорочений робочий день, рівень середньомісячної заробітної плати не знизився, а зріс. Рівень середньо-місячної заробітної плати штатних працівників підприємств, установ та організацій міста за 2021 рік розрахунково становить 14 849 грн або 110% відносно 2020 року. Середня заробітна плата по Кривому Рогу перевищує показники по Дніпропетровській області та Україні на 8,5% і 7,8% відповідно та в 2,3 рази більше мінімальної заробітної плати (6 500 грн).

Криворізькою міською радою проводиться значна робота із соціальної підтримки мешканців громади. Обсяг соціальних видатків у місті Кривий Ріг за 2022 р. становить 679 млн. грн. Місто забезпечує більш як 13 видів матеріальної допомоги різним верствам населення.

Як зазначалось у роботі, «на мікрорівні довіра ґрунтується на досвіді співпраці громадян або організацій із державними органами влади через надання державних послуг. Причому формування довіри здійснюється як безпосередньо шляхом звернень до суб'єктів надання державних послуг (особисто або через представника письмово, електронною поштою, online), так і через спеціально створений державний орган, який є посередником між споживачем та центральним органом виконавчої влади, який формує та

реалізує політику у відповідній сфері, або державне підприємство (наприклад, територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг), центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), територіальні органи/виконавчі органи місцевого самоврядування)» [15].

Діяльність з надання адміністративних послуг Криворізької міської ради націлена на високі стандарти якості, клієнтоорієнтованість у роботі із заявниками послуг, цифрову трансформацію й цифровізацію процесів обслуговування [22].

Доступність публічних (адміністративних) послуг забезпечено через 36 офісів послуг – 20 офісів Центру надання адміністративних послуг «Віза» (Центр «Дії») виконкому Криворізької міської ради (надалі – Центр), у тому числі 4 мобільні та 8 паспортних, 8 офісів з реєстрації місця проживання громадян, 8 віддалених робочих місць з надання соціальних послуг населенню і офіс з реєстрації бізнесу та нерухомого майна. Станом на 01.01.2022р. через Центр надається 515 видів публічних послуг – це і видача ID-паспортів, послуги з державної реєстрації бізнесу, видача дозволів щодо благоустрою, питання погодження маршруту руху великогабаритних та великовагових транспортних засобів автомобільними дорогами міста, послуги «Е-реєстрація місця проживання дітей до 14 років» та «Актуальна е-прописка в Дії», тощо. Замовникам послуг забезпечено можливість вибору альтернативного способу звернення за публічною, у тому числі адміністративною, послугою (особисте звернення, засобами поштового зв'язку, через мережу Інтернет).

Управлінням інформаційно-комунікаційних технологій виконкому Криворізької міської ради спільно з відділами, управліннями іншими виконавчими органами міської ради сформовано потужну систему інформування населення з питань соціально-економічного та культурного розвитку міста та діяльності органів місцевого самоврядування.

Основними сайтами, що забезпечують інформування громадськості є офіційний вебсайт Криворізької міської ради та її виконавчого комітету (надалі – вебсайт) та офіційний вебпортал міста Кривого Рогу «Криворізький ресурсний центр» (надалі – вебпортал), що функціонує як найбільший інформаційно-довідковий ресурс міста. У 2021 році середньомісячна відвідуваність вебпорталу з початку функціонування становить близько 86 тис. користувачів.

Таким чином, ми можемо стверджувати про достатню кількість зусиль, яких докладає Криворізька міська рада щодо забезпечення підвищення суспільного добробуту та якості надання адміністративних послуг. Проте, окреслені заходи не дають уяву про рівень громадської довіри до органів місцевого самоврядування, тому в кваліфікаційній роботі автором проведено дослідження думки мешканців міста щодо довіри до місцевої влади.

Хоча виміри рівня довіри в українському суспільстві здійснюються як європейськими, так і українськими дослідницькими центрами, такими як SOCIS, Український центр економічних і політичних досліджень імені

Олександра Разумкова (Центр Разумкова), Фонд «Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва, компанією «GfK Ukraine» та ін., автором кваліфікаційної роботи для аналізу рівня довіри до органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг була застосована власна методика на основі емпіричних методів дослідження і складена емпірична програма.

Аналіз показав, що більша кількість місцевих жителів (у сукупності 76%) цікавиться місцевою політикою, а отже, громадська свідомість перебуває на достатньо високому рівні і подальша її підтримка буде залежати від здатності місцевої влади проводити реформи і забезпечувати зростання якості життя городян, проте вони вважають, що інтереси представників місцевої влади важливіші за інтереси більшості населення міста. Це свідчить про невдоволеність місцевою політикою і діями представників місцевої влади. Аналогічною є позиція громадян щодо того, чи переваги інтересів представників місцевої влади більші за інтереси більшості населення, і тіж 76% городян вважають, що на обіцянки представників місцевої влади покладатися не можна. Доволі песимістично виглядає картина з оцінюванням рівня зловживань представниками органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг - 84% опитаних громадян впевнені, що представники місцевих органів влади зловживають своїм становищем для особистої вигоди. Цей результат підкріплюється думкою жителів м. Кривий Ріг, що місцева влада не ефективно розподіляє бюджетні кошти та інші ресурси для задоволення потреб громадян. На нашу думку, такий показник є порогом довіри, тобто моментом, починаючи з якого вона переходить в недовіру. Тобто, з великою вірогідністю жителі міста надалі відмовляться від підтримки якихось ініціатив або суспільний проектів міськради, навіть якщо вони будуть виглядати цілком раціонально, оскільки за привабливими гаслами вбачатиме все теж намагання знехтувати інтересами громади та обдурити людей. Тому була проаналізована думка респондентів щодо їх можливостей впливати на рішення місцевої влади, тобто, наскільки буде врахована їх думка при прийнятті рішень місцевою радою. Проте, як показали результати опитування, громадськість м. Кривий Ріг усвідомлює той факт, що її думка не цікава місцевій владі, відсутня можливість впливати на рішення місцевої ради. Розвиток такої ситуації є небезпечним, оскільки може викликати соціальне роздратування, яке супроводжується настроями смутку, безвиході, апатії. Одночасно відбувається свого роду заміщення об'єкта незадоволення, і соціальне роздратування переростає в підвищену агресивність, направлену не стільки проти владних структур, скільки на штучно сконструйований образ ворога (за етнічним принципом, за релігійним принципом, чи ін.).

Серед причин, які заважають громадянам впливати на прийняття місцевих рішень, 40% опитаних головною перепороною вважають загрозу протидії з боку органів влади, керівництва. На другому місці — брак часу (24%). 8% респондентів заявили, що їх узагалі не цікавить можливість здійснювати вплив на прийняття рішень. Тобто, ми можемо зробити висновок про достатньо високий процент „зневіренних” серед мешканців м.

Кривий Ріг і тому з усіх можливих сценаріїв дій мешканці міста переважно обирають найменш витратний з погляду часу та дії спосіб участі у житті міста – підписуванні петицій.

В цілому, громада оцінює довіру до місцевих органів влади на тверду оцінку „3”. У жовтні 2020 р. відбулися вибори нового складу Криворізької міської ради. Респондентам було задане питання щодо того, чи відчували вони зміни в роботі органів місцевого самоврядування за останні 3 роки – 68% зазначило, що нічого не змінилося.

Проведене дослідження показало, що полюс недовіри громадян значно переважає, проте ці результати можуть виступати і свідченням того, що суспільство готове до змін, реформ у сфері місцевого самоврядування. Громадська свідомість перебуває в перехідному стані, і перевага довіри чи недовіри залежить від результативності роботи органів місцевого самоврядування та налагодження суспільного діалогу.

Дослідження, проведене в кваліфікаційній роботі, надало автору змогу сформулювати низку рекомендацій по підвищенню рівня довіри до органів місцевого самоврядування, що мають практичне значення, особливо в теперішній час, коли на території України діє воєнний стан, а саме:

1) Організувати роботу по забезпеченню нагальних потреб громади, адже довіра до влади передбачає надання населенню базового рівня безпеки або соціальних гарантій – надання адресної допомоги найбільш вразливим категоріям громадян; компенсації батькам, які вимушені постійно знаходитися разом з дитиною внаслідок закриття закладів освіти різного рівня; закупівля товарів для індивідуального захисту мешканців громади; закупівля медикаментів та організація продовольчого запасу міста на випадок надзвичайного стану; підтримка малого та середнього бізнесу, які виробляють харчову продукцію або товари першої необхідності, тощо.

2) Організувати роботу по забезпеченню населення актуальною прозорою інформацією, адже вся «сучасна система комунікації передбачає відкритість і прозорість дій органів влади і наявність величезної кількості інформації про ці дії» - забезпечити вільний доступ до всіх документів, які можуть зацікавити громадськість, адже вона також хоче знати все те, що знають лідери громад. Тому вкрай важливо забезпечити протистояння чуткам, фейковим новинам та дезінформації, «взяти на себе провідну роль у забезпеченні доведення важливої інформації до громадськості, засобів масової інформації, організацій, що реагують на надзвичайні ситуації, та інших державних установ».

3) Забезпечити стимулювання і захист працівників, що залучені до праці в ситуації ризику (лікарів, поліцейських, працівників сфери надзвичайних ситуацій та ін.).

4) Забезпечити підвищення якості адміністративних послуг, що надаються органами місцевого самоврядування, шляхом забезпечення наявності у приміщенні адміністративного органу достатньої кількості інформації щодо отримання послуги; забезпечення комфортних умов

очікування та підготовки необхідних документів, тощо. При цьому, «на задоволення населення від спілкування з представниками органів місцевого самоврядування, впливає коректна та ввічлива поведінка посадових осіб; чітка робота щодо пояснення обставин проблеми громадянина».

Слід відзначити, що одним із методів відновлення довіри та формування конструктивних суспільних відносин є запровадження в органах місцевого самоврядування чітко регламентованих адміністративних процедур, заснованих на етичній поведінці службовців щодо надання якісних управлінських послуг громадянам. Особливо це актуально в умовах воєнного стану, коли мешканці громади постійно знаходяться в умовах кризового психологічного стану. Звісно, не можна подолати кризову ситуацію лише ефективною комунікацією, але «ефективно налагоджена система кризових комунікацій є обов'язковою для подолання панічних настроїв, чуток і страху серед членів громади». Місцева влада повинна передбачити, яким саме психологічним навантаженням піддаватимуться люди, і які відповідні комунікаційні стратегії можна буде застосовувати для зменшення занепокоєння та страху серед населення.

В рамках дослідження проведеного в кваліфікаційній роботі запропонований авторський концепт кризової комунікаційної Стратегії «Приязне самоврядування» (додаток В). Реалізація наведеної стратегії дозволить:

1) забезпечити належну кризову комунікаційну спроможність Криворізької міської ради;

2) забезпечити безперервний діалог з усіма ключовими аудиторіями, за рахунок ефективної комунікації допомогти врятувати життя людей, запобігти паніці, страху та іншим психологічним наслідкам кризи;

3) розробити ключові поняття та принципи кризового управління у системі комунікацій Криворізької міської ради з метою мінімізації впливу криз на ефективне досягнення цілей діяльності Криворізької міської ради;

4) забезпечити виконання стратегії за принципами проєктного менеджменту: планування, виконання, моніторинг та оцінка, перегляд цілей та завдань за результатами моніторингу та оцінки.

В доповнення до такої Стратегії необхідно розробити план кризових комунікацій, який буде доповненням до заходів з подолання кризи. Необхідними компонентами такого плану повинні бути :

1. Список членів антикризової управлінської команди.
 2. Контактна інформація основних управлінців, членів антикризової команди та речників
 3. Коротка інформація про орган місцевого самоврядування, підрозділи, фізичні локації (наприклад, комунальне підприємство, виробничий цех).
 4. Біографії та інформація про всіх ключових працівників органу місцевого самоврядування.
 5. Шаблони інформаційних повідомлень як для преси (офіційні заяви, прес-релізи та інші матеріали), так і для різних цільових аудиторій (листи до організацій-партнерів, зразки оголошень для населення тощо).
 6. Копії всіх необхідних логотипів, бланки прес-релізів, офіційних листів, скановані підписи керівників органу місцевого самоврядування.
 7. Рекомендації для речників, тези виступів і підготовлені відповіді на можливі важкі запитання (які було виявлено під час аналізу можливих криз).
 8. Необхідна технічна та логістична інформація, яка знадобиться всім фахівцям, що будуть задіяні у вирішенні кризової ситуації.
 9. Контактні дані журналістів, аналітиків і впливових блогерів.
 10. Стандартні прес-матеріали.
- Рекомендації для речників, тези виступів і підготовлені відповіді на можливі важкі запитання (які було виявлено під час аналізу можливих криз).
1. Необхідна технічна та логістична інформація, яка знадобиться всім фахівцям, що будуть задіяні у вирішенні кризової ситуації.
 2. Контактні дані журналістів, аналітиків і впливових блогерів.
 3. Стандартні прес-матеріали.
- Підсумовуючи, слід зазначити, якісні кризові комунікації здатні не лише ослабити або усунути наслідки кризи, але і гармонізувати основний напрям комунікації з кризовим, тим самим лише посилюючи ступінь довіри до влади.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Палагнюк Ю.В. Соціальна довіра до органів публічної влади як фактор розвитку громадянського суспільства. *Публічне управління та регіональний розвиток*. 2021. № 3. С. 699-725.
2. Голішевська А. Довіра як фундаментальна цінність формування політичної репутації. URL: <https://eppd13.cz/wp-content/uploads/2020/2020-7-4/11.pdf> (дата звернення: 10.10.2022).
3. Штомпка П. Доверие – основа общества : пер. с пол. М.: Логос, 2012. 440 с.
4. Урсуленко К.В. Довіра соціальна. Енциклопедія Сучасної України: електронна версія. Київ: Інститут енциклопедичних досліджень НАН України, 2008. URL: http://esu.com.ua/search_articles.php?id=20476 (дата звернення: 10.10.2022).
5. Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию : пер. с англ. М. : АСТ : Ермак, 2004. 730 с.
6. Костенок І.В. Соціальна довіра та громадянська участь як чинники розвитку місцевого самоврядування: оцінювання українських реалій. *Держава та регіони. Серія: Державне управління*. 2013. №1 (41). С. 136-140.
7. Федорів Т.В. Довіра як методологічна основа формування репутації органів державної влади. *Економіка і держава*. 2013. №2. С. 127–130. URL: <http://www.economy.in.ua/?op=1&z=2267&i=32> (дата звернення: 14.10.2022).
8. Сergyogin S.M., Pysmennyi I.V. Відновлення довіри до органів публічної влади як умова успішності реформ в Україні. *Аспекти публічного управління*. 2015. №4. С. 62-66. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/233892302.pdf> (дата звернення: 14.10.2022).
9. Головаха Є. Європейський вибір України у дзеркалі громадської думки. *Українське суспільство 2010–2018. Соціологічний моніторинг* / за ред. В. Ворони, М. Шульги. К. : Ін-т соціології НАНУ, 2018.
10. Общество без доверия / Под редакцией Е. Головахи. Н. Костенко, С. Макеева. Киев: Институт социологии. НАН Украины, 2014. 338 с.
11. Штомпка П. Социальное изменение как травма. *Социологические исследования*. 2001. № 1. С. 6–16.
12. Довіра українців до інститутів влади і суспільства. Презентація результатів всеукраїнського дослідження громадської думки «Omnibus Social». <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1093&page=1> (дата звернення: 16.10.2022).
13. Підсумки-2019 й прогнози на 2020-й: громадська думка <https://dif.org.ua/article/pidsumki-2019-gromadska-dumka> (дата звернення: 16.10.2022).
14. Кучабський О.Г., Погорілий С.С. Довіра до органів публічної влади як ключовий фактор ефективності системи державного управління. *Публічне*

управління: теорія і практика. 2013. Вип. 1. С. 103–108. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pubupr_2013_1_19 (дата звернення: 16.10.2022).

15.Бричко М.М., Євдокимова Б.О. Гносеологічні засади дослідження суспільної довіри до інституцій державного сектору економіки. *Науковий погляд: економіка та управління*. 2021. № 4 (74). С. 12-20.

16.Grimmelikhuijsen, Knies. Validating a scale for citizen trust in government organizations. *International Review of Administrative Sciences*. 2015. №83. P. 583-601.

17.A. Carmeli. A conceptual and practical framework of measuring performance of local authorities in financial terms: analysing the case of Israel. *Local Government Studies*. 2002. № 28(1). P. 21-36.

18.Van de Walle S., Bouckaert G. Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality. *International Journal of Public Administration*. 2003. № 26.8-9. P. 891-913. DOI:10.1081/PAD-120019352.

19.Пелін О.В. Новий підхід до виміру довіри громадян до органів влади та базових соціальних інститутів. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Педагогіка, соціальна робота»*. Вип. 27. С. 148-151 <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/1862/1/.pdf> (дата звернення: 16.10.2022).

20.Скрипник М. Дорослий у практичній андрагогіці. URL: http://umo.edu.ua/images/content/nashi_vydanya/pislya_dyplom_osvina/1_2016/%D0%A1%D0%9A%D0%A0%D0%98%D0%9F%D0%9D%D0%98%D0%9A.pdf (дата звернення: 16.10.2022).

21.Офіційний вебсайт Криворізької міської ради та її виконавчого комітету. URL: <https://kr.gov.ua/> (дата звернення: 17.10.2022).

22.Звіт з виконання у 2021 році програми економічного та соціального розвитку м Кривого Рогу на 2017-2022 р.

23.Про місцеві вибори. Закон України № 595-VIII від 14.07.2015 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/595-19#Text> (дата звернення: 01.11.2022).

24.Білошицький С. Криза довіри громадськості до представницьких політичних інститутів. URL: https://ipiend.gov.ua/wp-content/uploads/2018/07/biloshytskyi_kryza.pdf (дата звернення: 17.10.2022).

25.Макух О.Є. Довіра як атрибут громадянського суспільства: комунікативний аспект. URL: <http://visnyk-ppsp.kpi.ua/article/view/119054/113359> (дата звернення: 17.10.2022)

26.Іжа М., Пахомова Т., Князева О. Довіра до органів публічної влади в контексті досягнення Цілей сталого розвитку. *Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президенті України*. Спецвипуск. 2020. С. 97–101.

27.Василець Н.М. Аналіз кола довіри/недовіри громадян різним сферам соціальної дійсності. *Психологія і особистість*. 2016. №2 (10). Ч. 2. С. 79-87.

28.Карий О.І., Панас Я.В. Місцеві ініціативи та залучення громадськості до здійснення місцевого самоврядування. *Навчальний*

посібник для посадових осіб місцевого самоврядування. Асоціація міст України. Київ: ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ». 2015. 176 с.

29. Академія громадської участі / О.С. Коваленко, Е. Вільямсон, К. Олівер [та ін.]. Київ: ТОВ «Центр поліграфії «КОМПРИНТ», 2019. 108 с.

30. Малиш Л. О. Взаємозв'язки між рівнями довіри українців до певних груп соціальних інституцій. *Наукові записки НаУКМА*. 2012. Том 135. Соціологічні науки. С.3-7.

31. Взаємодія з громадськістю. Методологія оцінки діяльності державних органів виконавчої влади/ Н. Балдич, В. Купрій, Л. Паливода. Київ: БФ «Творчий центр ТЦК». 2019. 48 с.

32. Нападиста В. Феномен довіри у соціогуманітарному дискурсі сучасної України. *ІІІЕНД ім. І.Ф. Кураса НАН України. Наукові записки*. Вип. 1(81). С. 207-222.

33. Погорелий С.С. Довіра громадян до органів публічної влади як суспільно-політичний феномен: автореф. дис. ... канд. політ. наук: 23.00.02 / С.С. Погорелий; Нац. акад. держ. упр.-ня при Презид. України. Одеса. 2011. 22 с.

34. Статут територіальної громади м. Кривого Рогу. Затверджено Рішенням міської ради №2197 від 22.11.2017 р.

35. Про місцеве самоврядування в Україні. Закон України № 280/97-ВР від 21.05.1997 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 01.11.2022).

36. Гоч Р.М. Чинник довіри в економічних відносинах сучасного українського суспільства: автореф. дис. ... канд. соц. наук: 22.00.03 / Р.М. Гоч; ІС НАН України. Київ. 2013. 16 с.

37. Міщенко А.Б. Вплив довіри на легітимацію влади в сучасній Україні. *Гілея*. 2010. Вип. 30. С.440–447. URL: <http://gileya.org/index.php?ng=library&cont=long&id=46> (дата звернення: 13.10.2022).

38. Лопушинський І.П. Довіра до влади як державотворчий чинник в Україні. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*. 2013. №2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2013_2_23 (дата звернення: 13.10.2022).

39. Мішин Ю.Р. Довіра в структурі соціальної взаємодії. *Економіка та держава*. 2015. № 1. С. 47–50.

40. Краснопольська Т.М. Взаємодія громадянського суспільства та правової держави : навч.-метод. посібник. Одеса : Фенікс, 2015. 104 с.

41. Новакова О. В. Комунікативні аспекти формування довіри до влади в українському суспільстві. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. 2019. Вип. 26. С. 31-36.

42. Соціологічні виміри громадянського суспільства в Україні. Монографія. За наук. ред. О. Резніка. Київ: Інститут соціології НАН України, 2019. 288 с.

43.Економічний та управлінський потенціал соціалізації економіки. Монографія. За ред. З.І. Галушки / А.А. Антохов, З.С. Варналій, Р.Р. Білик, Г.М. Поченчук та ін. Чернівецький національний університет. Чернівці. 2020. 408 с.

ДОДАТОК А

Таблиця А1 - Рівень довіри до соціально-політичних інститутів після президентських та парламентських виборів 2019 року в Україні

Соціально-політичний інститут	Рівень довіри (%)
Президент України	79
Збройні Сили України	74
Волонтерські організації	69
Державна служба надзвичайних ситуацій	64
Національна гвардія України	64
Церква	63
Уряд України	57
Верховна Рада України	57
ЗМІ України	56
Громадські організації	52
Національна поліція	51

Складено автором за результатами опитування «Фонду Демократичної ініціативи імені Ілька Кучеріва» [13].

ДОДАТОК Б

Анкета для аналізу

Вкажіть, будь ласка, Ваш вік _____

Вкажіть, будь ласка, рівень Вашої освіти _____

(середня, середня спеціальна, неповна вища, вища, науковий ступінь)

Вкажіть, будь ласка, тип вашої зайнятості _____

(працюю за наймом, працюю підприємцем, не працюю, студент, на пенсії)

Вкажіть, будь ласка, чи є ви членом політичної організації _____

(член організації, не є членом організації)

1. Наскільки Ви особисто цікавитесь місцевою політикою?

- а) Дуже цікавлюсь
- б) Скоріше цікавлюсь
- в) Майже не цікавлюсь
- г) Взагалі не цікавлюсь

2. У вашому місті інтереси представників місцевої влади важливіші за інтереси більшості населення

- а) Повністю погоджуюсь
- б) Скоріше погоджуюсь
- в) Скоріше не погоджуюсь
- г) Повністю не погоджуюсь

3. Зазвичай можна покластися на обіцянки представників місцевої влади у Вашому місті

- а) Повністю погоджуюсь
- б) Скоріше погоджуюсь
- в) Скоріше не погоджуюсь
- г) Повністю не погоджуюсь

4. Представники місцевої влади зловживають своїм становищем для особистої вигоди

- а) Повністю погоджуюсь
- б) Скоріше погоджуюсь
- в) Скоріше не погоджуюсь
- г) Повністю не погоджуюсь

5. Представники місцевої влади добре інформують городян про актуальні питання, які обговорюються на місцевій раді

- а) Повністю погоджуюсь
- б) Скоріше погоджуюсь
- в) Скоріше не погоджуюсь
- г) Повністю не погоджуюсь

Продовження додатку Б

6. Представники місцевої влади добре інформують городян про те, на що витрачені кошти платників податків

- а) Повністю погоджуюсь
- б) Скоріше погоджуюсь
- в) Скоріше не погоджуюсь
- г) Повністю не погоджуюсь

7. Ви маєте можливість впливати на рішення місцевої ради

- а) Повністю погоджуюсь
- б) Скоріше погоджуюсь
- в) Скоріше не погоджуюсь
- г) Повністю не погоджуюсь

8. У Вашому місті представники місцевої влади дослухаються до думки громадян

- а) Повністю погоджуюсь
- б) Скоріше погоджуюсь
- в) Скоріше не погоджуюсь
- г) Повністю не погоджуюсь

9. Місцева влада ефективно розподіляє бюджетні кошти та інші ресурси для задоволення потреб громадян

- а) Повністю погоджуюсь
- б) Скоріше погоджуюсь
- в) Скоріше не погоджуюсь
- г) Повністю не погоджуюсь

10. Для діяльності місцевої влади не має значення, яка партія перебуває при владі

- а) Повністю погоджуюсь
- б) Скоріше погоджуюсь
- в) Скоріше не погоджуюсь
- г) Повністю не погоджуюсь

11. У Вашому місті за отримання адміністративних послуг потрібно неофіційно платити або доплачувати

- а) Повністю погоджуюсь
- б) Скоріше погоджуюсь
- в) Скоріше не погоджуюсь
- г) Повністю не погоджуюсь

12. Як Ви вважаєте, наскільки Ваша думка буде врахована при прийнятті рішень місцевою владою?

- а) Зовсім не буде врахована

Продовження додатку Б

- б) Скоріше не буде врахована
- в) Скоріше буде врахована
- г) Повністю буде врахована
- д) Не знаю, буде врахована, чи ні

13. Чи відбулися зміни в роботі органів місцевого самоврядування за останні 3 роки?

- а) Стало набагато гірше
- б) Стало трохи гірше
- в) Нічого не змінилося
- г) Стало трохи краще
- д) Стало набагато краще
- е) Вагаюся з відповіддю

14. Оцініть здатність громадян впливати на прийняття рішень на місцевому рівні по містах

- а) Мають значний вплив
- б) Мають незначний вплив
- в) Мають певний вплив
- г) Взагалі не впливають
- д) Вагаюся в будь-яких оцінках

Оцініть, будь ласка, рівень Вашої довіри до інститутів влади

	1	2	3	4	5
Міського голови					
Громадських організацій					
Місцевої ради					
Депутата місцевої ради від Вашого виборчого округу					
Обласної державної адміністрації					
Обласної ради (депутата обласної ради від вашого округу)					
Судів					
Президента України					
Верховної Ради України					
Уряду України (Кабміну)					

Оцініть, будь ласка, рівень довіри до місцевих органів влади

	1	2	3	4	5
Міського голови					
Місцевої ради					
Депутата міської ради від Вашого виборчого округу					

Продовження додатку Б

Причини, які заважають громадянам впливати на прийняття місцевих рішень, на думку громадян

Нічого не заважає	
Брак часу	
Загроза протидії з боку органів влади, керівництва, тощо	
Відсутність однодумців	
Незнання законодавства, що регулює ці питання	
Недосконалість законодавства, що регулює ці питання	
Упевненість, що мої дії не принесуть бажаного результату	
Це не цікавить	
Інша причина (вписати)	

Рівень Вашої політичної активності протягом останніх 12 місяців, частка ствердних відповідей

Зверталися до представників місцевої влади з пропозиціями, заявами, скаргами	
Робили запити до місцевої влади на отримання публічної інформації	
Брали участь у громадських слуханнях	
Підписували петицію	
Особисто збирали підписи	
Виголошували політичну промову	
Поширювали листівки з політичним змістом	
Брали участь у загальних зборах громад	
Брали участь у висуненні місцевих ініціатив	
Брали участь у громадських експертизах діяльності місцевої влади	
Ходили на зустрічі громадян з міським головою	
Ходили на зустрічі громадян з депутатами місцевої ради	
Брали участь в опитуваннях з актуальних місцевих питань	
Брали участь у консультаціях, семінарах, «круглих столах», конференціях зацікавлених груп	

ДОДАТОК В

Концепт кризової комунікаційної стратегії «Приязне самоврядування» (розроблено автором)

І. Цілепокладання

Кризова комунікаційна стратегія створена з метою мінімізувати вплив кризи на діяльність Криворізької міської ради та її цільової аудиторії, зменшити час, що витрачається на ліквідацію наслідків кризи, а також якомога швидше відновити контроль над ситуацією та комунікацією.

Завдання комунікаційної стратегії:

- 1) забезпечити належну кризову комунікаційну спроможність Криворізької міської ради;
- 2) забезпечити безперервний діалог з усіма ключовими аудиторіями, включно з внутрішньою аудиторією Криворізької міської ради, за рахунок ефективної комунікації допомогти врятувати життя людей, запобігти паніці, страху та іншим психологічним наслідкам кризи;
- 3) розробити ключові поняття та принципи кризового управління у системі комунікацій Криворізької міської ради з метою мінімізації впливу криз на ефективне досягнення цілей діяльності Криворізької міської ради;
- 4) забезпечити виконання стратегії за принципами проектного менеджменту: планування, виконання, моніторинг та оцінка, перегляд цілей та завдань за результатами моніторингу та оцінки.

2. Аналіз поточної ситуації

Виявлено такі ключові сильні та слабкі сторони кризової комунікаційної стратегії за методикою SWOT:

Сильні сторони	Слабкі сторони	Можливості	Загрози
<ul style="list-style-type: none">• орієнтація на пріоритети громади;• розрахована для використання за різних типів криз;• формування впевненості серед членів громади про те, що орган місцевого самоврядування тримає ситуацію під контролем;• формування іміджу місцевої	<ul style="list-style-type: none">• під час приватних обговорень можливий витік конфіденційної інформації;• недостатня компетентність в процесі публічного обговорювання питання;• традиційні способи спілкування з громадою можуть бути неефективними під час кризи.	<ul style="list-style-type: none">• допомогти зберегти життя, захистити людей і їхнє майно;• істотно посилити довіру членів громади до органів місцевого самоврядування;• поліпшити репутацію органів місцевого самоврядування;• продемонструвати компетентність як	<ul style="list-style-type: none">• можливість поширення дезінформації;• можлива потреба у значній роботі з координації та модерування під час кризових комунікацій;• неправильна інтерпретація повідомлень з боку громадян;• можливість укорінення думок у

Продовження додатку В

влади в очах громадськості як достовірного і надійного джерела інформації.		керівництва, так і працівників органів місцевого самоврядування; <ul style="list-style-type: none">• повернути довіру громади;• сприяти забезпеченню закону та порядку.	людей про правдивість чуток, дезінформації і т.і.; <ul style="list-style-type: none">• неможливість подолати переконання людей.
--	--	--	---

3. Визначення цільової аудиторії, на яку будуть спрямовуватися заходи комунікаційного впливу, та комунікаційні канали для проведення онлайн-досліджень

Комунікативна діяльність спрямовується на ключові аудиторії Криворізької міської ради. Склад ключової аудиторії Криворізької міської ради наведений на рисунку.

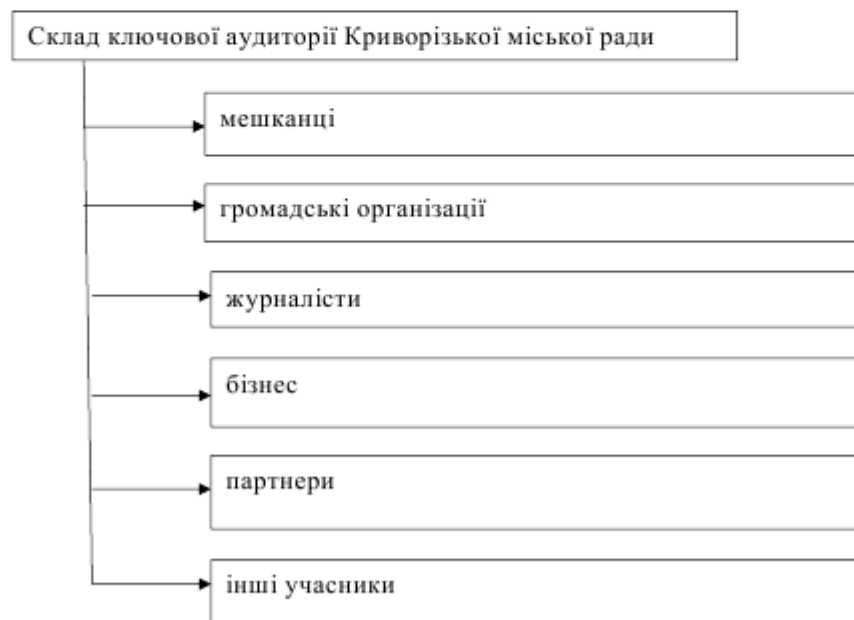


Рисунок. Склад ключової аудиторії Криворізької міської ради

Продовження додатку В

Ключова аудиторія – це мешканці міста, об'єднання людей, організацій або щось подібне до яких Криворізька міська рада здійснює заходи комунікаційного впливу під час кризи. Ключова аудиторія може існувати, як сьогодні, так і в перспективі.

Власні канали кризових комунікацій Криворізької міської ради, через які можливо здійснювати комунікацію:

- 1) офіційний веб-сайт Криворізької міської ради;
- 2) головна сторінка Криворізької міської ради у Facebook;
- 3) сторінка міського голови міста Кривий Ріг у Facebook;
- 4) сторінки заступників міського голови, департаментів та управлінь виконавчого комітету Криворізької міської ради ;
- 5) сторінка Криворізької міської ради в Telegram;
- 6) сторінка Криворізької міської ради в Instagram;
- 7) офіційним друкований засіб масової інформації «Криворізька міська газета «Червоний гірник»»;
- 8) офіційним засіб передачі аудіовізуальної інформації комунальне підприємство «Телерадіокомпанія «Рудана»» Криворізької міської ради.

Працівники органу місцевого самоврядування повинні утримуватися від поширення будь-якої інформації, матеріалів або документів, якщо вони не мають прямого дозволу на їх розголошення.

Особисті сторінки співробітників та співробітниць виконавчого комітету Криворізької міської ради у соцмережах не належать до офіційних каналів комунікації.

4. Моніторинг і оцінка реалізації комунікаційної стратегії

ЦІЛІ	ІНДИКАТОРИ	ІНСТРУМЕНТИ МОНІТОРИНГУ
Сприятливе ставлення ключової аудиторії Криворізької міської ради до кризових комунікацій	Кількісні показники: К.1. Кількість комунікаційних заходів, спрямованих на подолання наслідків кризи К.2. Обсяг охоплення аудиторії (в контактах) Якісні показники: Я.1. Частка респондентів, що позитивно або нейтрально оцінюють кризову комунікацію Криворізької міської ради	Оцінка виконання Плану кризових комунікацій Проведення опитування (кількісне соціологічне дослідження з репрезентативною вибіркою)

Продовження додатку В

	Я.2. Приріст частки, згаданої в п.Я.1 від року до року залишається позитивним	
Поінформованість про заходи комунікаційного впливу ключовою аудиторією Криворізької міської ради	<p>Кількісні показники:</p> <p>К.1. Кількість комунікаційних проєктів, спрямованих на покращення поінформованості ключової аудиторії Криворізької міської ради про дії під час кризи та ліквідації наслідків кризи</p> <p>К.2. Охоплення, отримане в результаті комунікаційних проєктів, спрямованих на покращення поінформованості ключової аудиторії Криворізької міської ради про дії під час кризи та ліквідації наслідків кризи</p> <p>Якісні показники:</p> <p>Я.1. Частка респондентів, що позитивно або нейтрально оцінюють поінформованість про кризову комунікацію Криворізької міської ради</p> <p>Я.2. Приріст частки, згаданої в п.Я.1 від року до року залишається позитивним</p>	<p>Оцінка виконання Плану кризових комунікацій</p> <p>Проведення опитування (кількісне соціологічне дослідження з репрезентативною вибіркою)</p>
.....

5. Прикінцеві положення

Профільним структурним підрозділом Криворізької міської ради, відповідальним за виконання кризової Комунікаційної стратегії Криворізької міської ради є Управління інформаційно-комунікаційних технологій виконкому міської ради, яке в межах своїх компетенцій розробляє і втілює комунікаційні рішення, а також координує діяльність інших структурних підрозділів Криворізької міської ради у частині реалізації завдань, передбачених Комунікаційною стратегією.