

DOI : 10.33274/2079-4819-2022-77-2-27-40

JEL: H70, M190

УДК 352.9*м. Кривий Ріг: 005-029:316.77(045)

Неізвестна О. В.,
канд. екон. наук,
доцент

Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського, м. Кривий Ріг, Україна,
e-mail: nieizviestna@donnuet.edu.ua

Приймак Н. С.,
д-р екон. наук,
доцент

e-mail: priymak@donnuet.edu.ua

Шишко Е. О.,
магістр

e-mail: shyshko@donnuet.edu.ua

ТРЕНДИ ДОВІРИ ГРОМАДЯН ДО ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ М. КРИВИЙ РІГ ТА КОМУНІКАТИВНІ СТИМУЛИ ЇЇ ПІДВИЩЕННЯ

UDC 352.9*Kryvyi Rih: 005-029:316.77(045)

Nieizviestna O. V.,
PhD in Economic sciences,
Associate Professor

Mykhailo Tuhon-Baranovskyi Donetsk National University of
Economics and Trade,
Kryvyi Rih, Ukraine,
e-mail: bohatoryova@donnuet.edu.ua

Pryimak N. S.,
Grand PhD in Economic
sciences,
Associate Professor

e-mail: priymak@donnuet.edu.ua

Shyshko E. O.,
Master's degree student

e-mail: shyshko@donnuet.edu.ua

TRENDS OF CITIZENS' TRUST TO LOCAL GOVERNMENT BODIES IN KRYVIY RIH AND COMMUNICATIVE INCENTIVES FOR ITS INCREASE

Мета. Метою дослідження є визначення трендів довіри громадян до органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг та розробка практичних рекомендацій щодо забезпечення ефективної комунікації органів місцевого самоврядування з громадськістю, які б сприяли підвищенню рівня довіри.

Методи. При підготовці статті застосовувалися загальні й спеціальні методи наукового дослідження рівня громадської довіри, такі як емпіричні, зокрема спостереження, анкетування, узагальнення незалежних характеристик, методи статистичного аналізу, зокрема розгляд динаміки рівня довіри, визначення основних тенденцій розвитку, визначення часток та ін.

Результати. Досліджені аспекти формування довіри до органів місцевого самоврядування, розкриті її поняття, показане місце і роль у функціонуванні суспільних інституцій. Визначено, що проблематика низького рівня громадянської активності та громадянської довіри обумовлена негативним історичним контекстом (постійна корупційність влади, її неzdатність вирішувати проблеми громадян країни, порушення прав людини, тощо), впливом світової пандемії COVID-19 та загального карантину, що призвело, за свідченнями експертів, до суттєвого погіршення соціально-політичного клімату в регіонах та негативних оцінок діяльності суб'єктів владних повноважень та державних установ і закладів. За-

© О. В. Неізвестна, Н. С. Приймак, Е. О. Шишко, 2022

уважено, що 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. Наголошено, що 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 реформ. Слід зауважити, що українське суспільство протягом останніх років лишається одним з найбільш незадоволених і найбільш недовірливих у Європі. Простежується низький рівень довіри до інститутів влади незалежно від того, хто їх очолює. Авторами здійснена спроба дослідження трендів довіри громадян до органів місцевого самоврядування на прикладі взаємодії органів місцевого самоврядування та громади м. Кривий Ріг. Наголошено, що попри достатню кількість зусиль, яких докладає Криворізька міська рада щодо забезпечення підвищення суспільного добробуту та якості надання адміністративних послуг, полюс недовіри громадян значно переважає, проте ці результати можуть виступати і свідченням того, що суспільство готове до змін, реформ у сфері місцевого самоврядування. Авторами запропонований комплекс стратегічно важливих заходів, у т. ч. комунікаційних, по підвищенню рівня довіри до органів місцевого самоврядування, що мають практичне значення, особливо в теперішній час, коли на території України діє воєнний стан. Автори вважають за необхідне розробити кризову комунікаційну стратегію «Приязне самоврядування», яка б дозволяла забезпечити належну кризову комунікаційну спроможність криворізької міської ради через чіткі інструкції щодо порядку дій основних управлінців, членів антикризової команди та речників в разі виникнення кризової ситуації, і яка б враховувала психологічне навантаження мешканців громади, дозволяла зменшити занепокоєння та страх серед населення.

Ключові слова: громадська довіра, місцеве самоврядування, воєнний стан, комунікації, кризова комунікаційна стратегія.

Постановка проблеми. Розвиток місцевого самоврядування в Україні виявив коло проблем, які унеможливають сценарій реалізації повноцінної системи самоврядування. Згадана проблематика стосується перш за все низького рівня громадянської активності, та соціальної (громадської) довіри, яка є основою можливостей існування різних об'єднань, асоціацій громадян, що створюються з метою надання допомоги у розв'язанні тих чи інших проблем громади. Актуальність проблеми обумовлюється ще і тим фактом, що для українського суспільства формування довіри до влади ускладняється 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» [1].

Незважаючи на достатню кількість досліджень з боку науковців та дослідницьких центрів, механізм формування довіри між владою та громадськістю постійно 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. Крім того, органи місцевого

самоврядування не приділяють достатньої уваги комунікативній природі громадської довіри. З огляду на зазначене вище, виникає потреба пошуку шляхів розв'язання визначених проблем в теоретичному та практичному напрямках.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Рівень довіри до органів місцевого самоврядування досліджується як вітчизняними, так і іноземними науковцями. Серед них слід виділити М. Бричко, Б. Євдокимову, М. Скрипник, Ю. Палагнюк, О. Пеліна, S. Van de Walle, G. Bouckaert 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.

Високо оцінюючи внесок зазначених дослідницьких центрів і авторів у дослідження проблем підвищення рівня довіри до органів місцевого самоврядування, зауважимо, що поруч із існуючими напрацюваннями є цілий ряд аспектів, які вимагають додаткового висвітлення, зокрема питання забезпечення населення актуальною прозорою інформацією.

Метою дослідження є визначення трендів довіри громадян до органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг та розробка практичних рекомендацій щодо забезпечення ефективної комунікації органів місцевого самоврядування з громадськістю, які б сприяли підвищенню рівня довіри.

Виклад основного матеріалу дослідження. «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; це зумовлено її всеприсутністю у міжлюдських відносинах, тривалістю яких не може існувати без певної

доза довіри та відчуття загального смислу» [2].

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 до певного 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.

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.

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 зображати 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» [3].

Як зазначає Ю. В. Палагнюк, «характер взаємовідносин між представниками ор-

ганів 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» [4]. Таким чином, можемо зробити висновок, 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» [5].

Таким чином, 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.

Проте довіра може набувати й граничної форми — недовіри. «Синдром недовіри» хоч і вносить дезорганізаційний ефект, але саме завдяки йому особа навчається розпізнавати «по-іншому» [6]. Звичайний українець в теперішній час є носієм «культури недовіри».

Слід зауважити, що українське суспільство протягом останніх років лишається од-

ним 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).

Дані рисунку 1 яскраво ілюструють пріоритети довіри громадян України. 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 [7].

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.

Автори здійснили дослідження трендів довіри громадян до органів місцевого самоврядування на прикладі взаємодії органів місцевого самоврядування та громади м. Кривий Ріг. Як вже зазначалося, 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 роз-

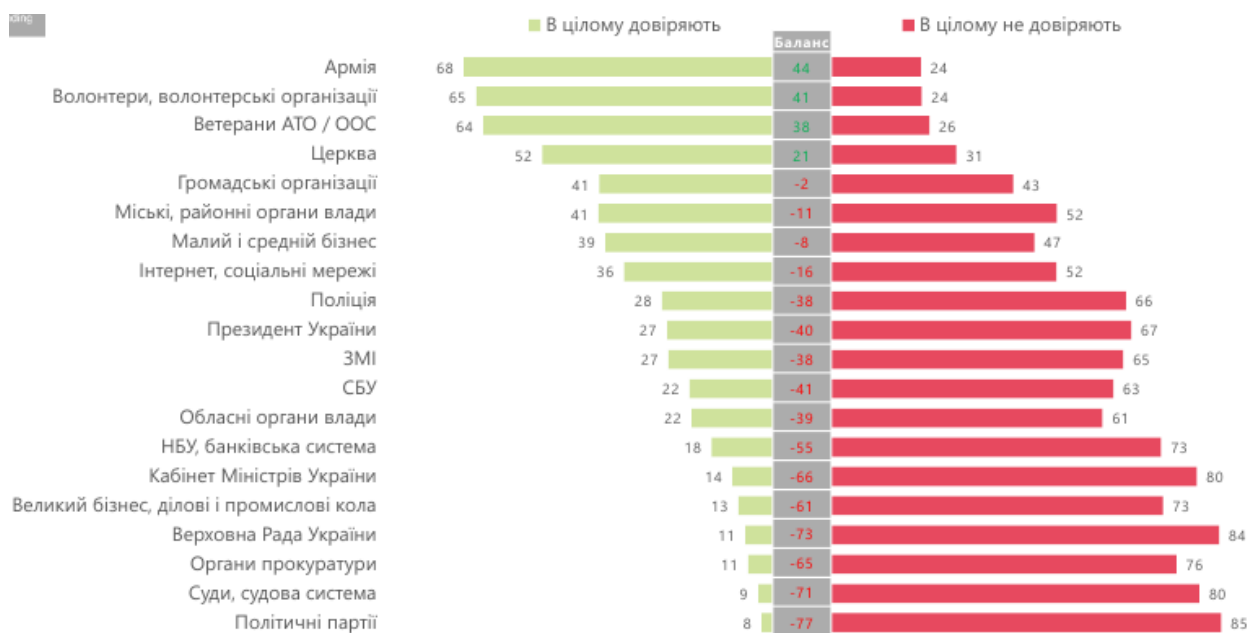


Рис. 1. Довіра інститутам влади та суспільства, січень 2022 р. [7]

витку 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 у м. Кривий Ріг не знизився, а зріс (рис. 2).

Криворізькою міською радою проводиться значна робота із соціальної підтримки мешканців громади. Обсяг соціальних видатків у місті за період 2010–2022 рр. наведений на рис. 3.

Діяльність з надання адміністративних послуг Криворізької міської ради націлена



Рис. 2. Рівень середньомісячної заробітної плати у м. Кривий Ріг за 2015–2021 рр. (складено авторами на основі [8])



Рис. 3. Обсяг соціальних видатків у місті Кривий Ріг за період 2010–2022 рр.
(складено авторами на основі [8])

на високі стандарти якості, клієнтоорієнтованість у роботі із заявниками послуг, цифрову трансформацію й цифровізацію процесів обслуговування [8].

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 населен-

ню 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).

Основні показники щодо рівня надання адміністративних послуг наведені у табл. 1.

Таблиця 1

Основні показники щодо рівня надання адміністративних послуг за 2019–2021 р.
(складено авторами на основі [8])

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

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.

Для аналізу рівня громадської довіри до органів місцевого самоврядування авторами 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 вибірка сукупності, 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» [9]. 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.» [9].

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 групи 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.

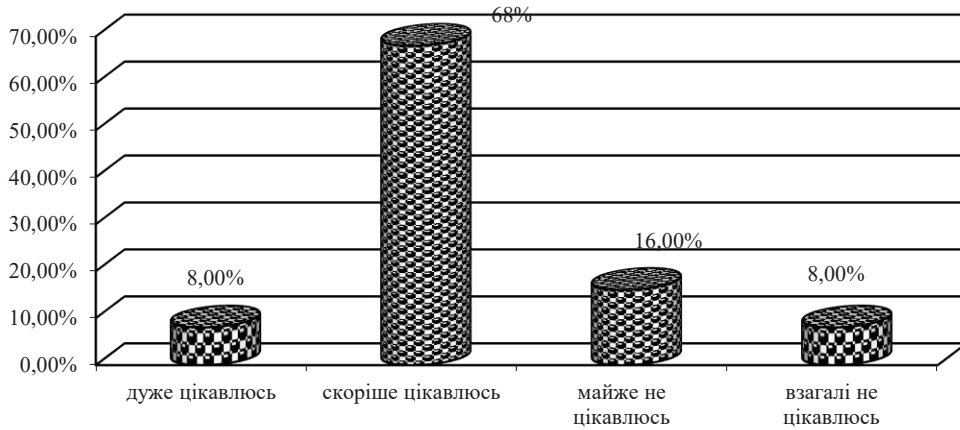
Показники емпіричного дослідження охоплюють різні питання, аспекти соціально-психологічних чинників довіри громадян до органів місцевого самоврядування.

В опитуванні рандомно прийняли участь мешканці міста 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. 4).

Як свідчать дані рисунку 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.

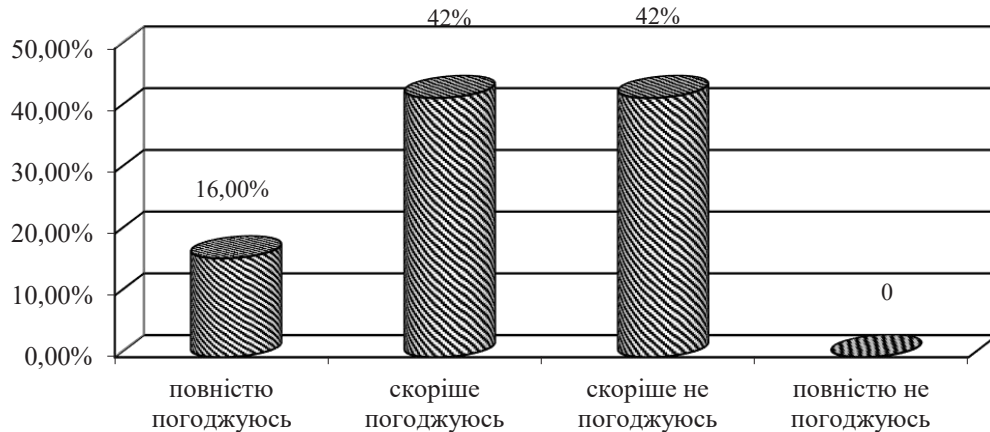
При відповіді на ствердження «У вашому місті інтереси представників місцевої влади важливіші за інтереси більшості населення» думки городян були такими ж однастайними — більшість висловило думку, що таке ствердження є вірним, що свідчить про їх невдоволеність місцевою політикою і діями представників місцевої влади (рис. 5).

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 пред-



■ Наскільки ви особисто цікавитесь місцевою політикою?

Рис. 4. Результати опитування щодо зацікавленості громадян місцевою політикою (складено авторами)



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

Рис. 5. Результати опитування щодо переваги інтересів представників місцевої влади за інтереси більшості населення (складено авторами)

ставників місцевої влади більші за інтереси більшості населення, тобто 76% громадян вважають, що на обіцянки представників місцевої влади покладатися не можна.

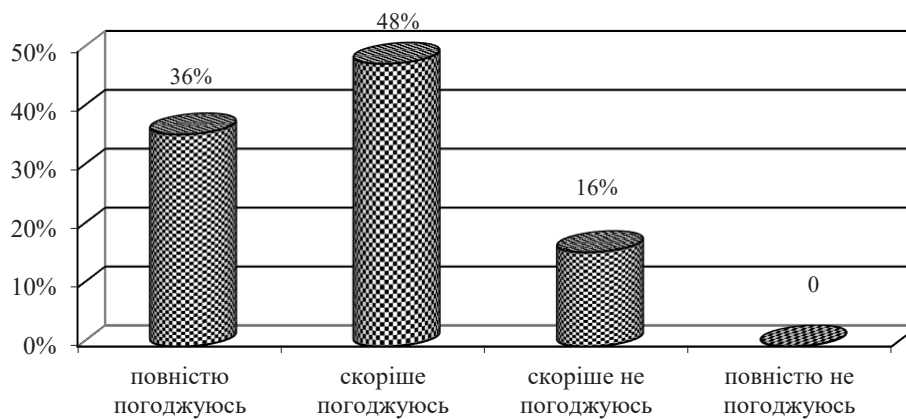
Доволі песимістично виглядає картина з оцінюванням рівня зловживань представниками органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг (рис. 6).

З рис. 6 бачимо, що 84% опитаних громадян впевнені, що представники місцевих органів влади зловживають своїм становищем для особистої вигоди.

Такий високий рівень впевненості щодо наявності зловживань підкріплюється думкою жителів м. Кривий Ріг, що місцева влада не ефективно розподіляє бюджетні кошти та

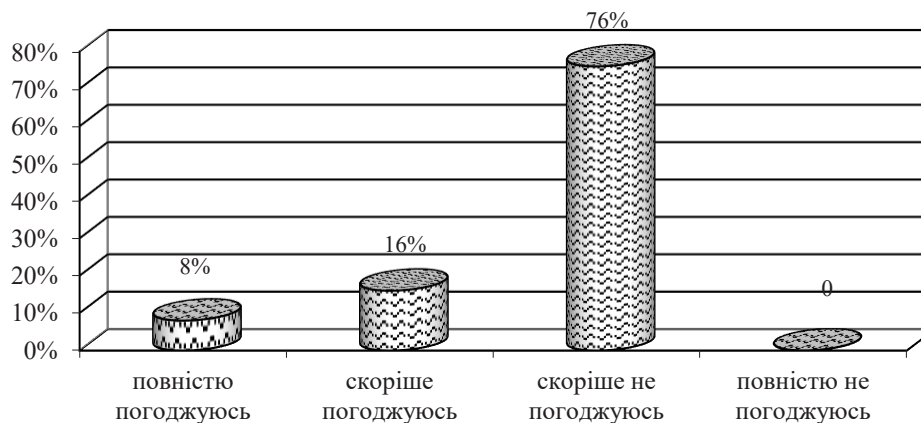
інші ресурси для задоволення потреб громадян (рис. 7).

Як бачимо з рис. 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.



☒ Представники місцевої влади зловживають своїм становищем для особистої вигоди

Рис. 6. Результати опитування щодо зловживань представниками місцевої влади своїм становищем для особистої вигоди (складено авторами)



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

Рис. 7. Результати відповідей на ствердження «Місцева влада ефективно розподіляє бюджетні кошти та інші ресурси для задоволення потреб громадян» (складено авторами)

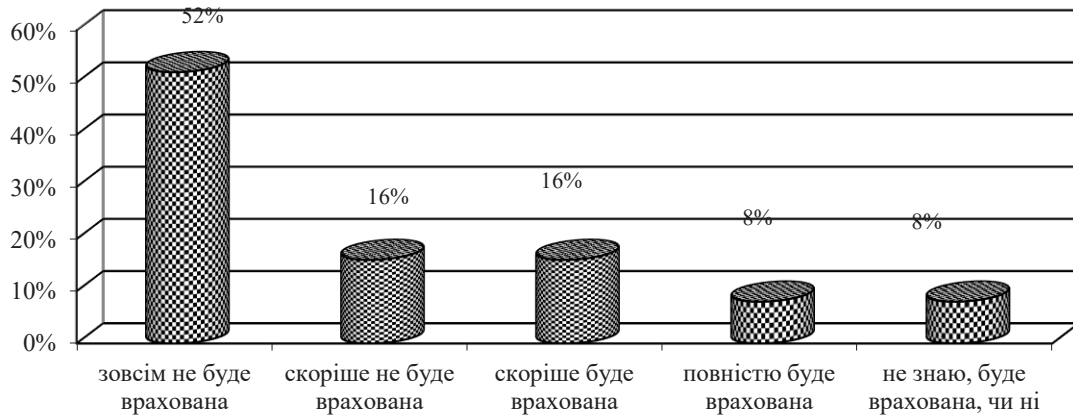
Тому доцільно проаналізувати думку респондентів щодо їх можливостей впливати на рішення місцевої влади, тобто, наскільки буде врахована їх думка при прийнятті рішень місцевою радою (рис. 8).

Як свідчать дані рис. 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).

Як свідчать дані табл. 2, 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



☒ Як Ви вважаєте, наскільки Ваша думка буде врахована при прийнятті рішень місцевою владою

Рис. 8. Результати опитування щодо оцінювання можливостей врахування думки громадян місцевою владою (складено авторами)

Таблиця 2

Причини, які заважають громадянам впливати на прийняття місцевих рішень, на думку громадян, % (складено авторами)

Причина	%
Нічого не заважає	—
Брак часу	24%
Загроза протидії з боку органів влади, керівництва, тощо	40%
Відсутність односторонніх	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)	—

цікавить можливість здійснювати вплив на прийняття рішень. Тобто, ми можемо зробити висновок про достатньо високий процент «зневірованих» серед мешканців м. Кривий Ріг.

Більш докладний розгляд рівня залучення громадян у різні форми політичної активності показує, що при загально низькому рівні громадянської активності, з усіх можливих сценаріїв дій мешканці міста переваж-

Таблиця 3

Рівень політичної активності мешканців міста протягом останніх 12 місяців, частка ствердних відповідей (складено авторами)

Питання опитування	%
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	—

Продовження таблиці 3

Питання опитування	%
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%

но обирають найменш витратний з погляду часу та дії спосіб участі у політичному житті міста — підписування петицій (табл. 3).

Як видно з таблиці 3, не зважаючи 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.

Повертаючись до рівня інституційної довіри, ми знову бачимо вкрай низькі показники довіри до діяльності органів місцевого самоврядування (табл. 4).

Як свідчать дані табл. 4, громада оцінює довіру до місцевих органів влади на тверду оцінку «3».

Таблиця 4

Оцінювання рівня довіри до місцевих органів влади (складено авторами)

Посада / орган місцевого самоврядування	1	2	3	4	5
Міський голова	8%	24%	60%	8%	—
Місцева рада	8%	24%	60%	8%	—
Депутат міської ради від Вашого виборчого округу	8%	24%	60%	8%	

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 надані у табл. 5.

Таблиця 5

Оцінювання рівня змін в роботі органів місцевого самоврядування за останні три роки (складено авторами)

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

Як свідчать дані цієї таблиці, респонденти не відчували 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. Таким чином, проведене дослідження надало авторам 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:

— посилити роботу по забезпеченню нагальних потреб громади м. Кривий Ріг, 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; за-

купівля 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.

— посилити 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.

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

— підвищити якість 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 ак-

туально 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 автори вважають за необхідне розробити кризову комунікаційну стратегію «Приязне самоврядування», яка б дозволяла забезпечити належну кризову комунікаційну спроможність Криворізької міської ради через чіткі інструкції щодо порядку дій основних управлінців, членів антикризової команди та речників в разі виникнення кризової ситуації, 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), рекомендації для речників, тези виступів і підготовлені відповіді на можливі важкі запитання (які було виявлено під час аналізу можливих криз) тощо. Реалізація наведеної стратегії дозволить забезпечити безперервний діалог з усіма ключовими аудиторіями, за рахунок ефективної комунікації допомогти врятувати життя людей, запобігти паніці, страху та іншим психологічним наслідкам кризи.

Список літератури

1. 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).
2. Штомпка П. Доверие — основа общества : пер. с польской. М.: Логос, 2012. 440 с.
3. 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: 14.12.2022).

4. Палагнюк Ю. В. Соціальна довіра до органів публічної влади як фактор розвитку громадянського суспільства. *Публічне управління та регіональний розвиток*. 2021. № 3. С. 699–725.

5. Серьогін С. М., Письменний І. В. 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: 14.12.2022).

6. Штомпка П. Социальное изменение как травма. *Социологические исследования*. 2001. № 1. С. 6–16.

7. 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: 16.12.2022).

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

9. Скрипник М. Дорослий у практичній андрагогії. 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).

References

1. Holishevskaya, A. *Dovira yak fundamentalna tsinnist formuvannia politychnoi reputatsii* [Trust as a fundamental value of political reputation formation]. Available at: <https://eppd13.cz/wp-content/uploads/2020/2020-7-4/11.pdf> (access date: 10.10.2022).

2. Shtompka, P. (2012). *Doveriye — osnova obshchestva* [Trust is the basis of society: trans. from Polish]. Moscow, Logos Publ., 440 p.

3. Fedoriv, T. V. (2013). *Dovira yak metodolohichna osnova formuvannia reputatsii orhaniv derzhavnoi vlady* [Trust as a methodological basis for the formation of the

reputation of state authorities]. *Ekonomika i derzhava* [Economy and the state], no. 2, pp.127–130. Available at: <http://www.economy.in.ua/?op=1&z=2267&i=32> (access date: 12/14/2022).

4. Palahniuk, Yu. V. (2021). *Sotsialna dovira do orhaniv publichnoi vlady yak faktor rozvytku hromadianskoho suspilstva* [Social trust in public authorities as a factor in the development of civil society]. *Publichne upravlinnia ta rehionalnyi rozvytok* [Public administration and regional development], no. 3, pp. 699–725.

5. Serohin, S. M. & Pysmennyi, I. V. (2015). *Vidnovlennia doviry do orhaniv publichnoi vlady yak umova uspishnosti reform v Ukraini* [Restoring trust in public authorities as a condition for the success of reforms in Ukraine]. *Aspekty publichnoho upravlinnia* [Aspects of public administration], no. 4, pp. 62–66. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/233892302.pdf> (date accessed: 14/12/2022).

6. Shtompka, P. (2001). *Sotsial'noye izmeneniye kak trauma* [Social change as trauma]. *Sotsiologicheskiye issledovaniya* [Sociological studies], no. 1, pp. 6–16.

7. *Dovira ukrainsiv do instytutiv vlady i suspilstva* [Presentation of the results of the All-Ukrainian survey of public opinion «Omnibus Social»]. *Prezentatsiia rezultativ vseukrainskoho doslidzhennia hromadskoi dumky «Omnibus Social»* [Trust of Ukrainians in institutions of government and society]. Available at: <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=1093&page=1> (access date: 12/16/2022).

8. *Zvit z vykonannia u 2021 rotsi prohramy ekonomichnoho ta sotsialnoho rozvytku m Kryvoho Rohu na 2017–2022 r.* [Report on the implementation in 2021 of the program of economic and social development of the city of Kryvyi Rih for 2017–2022].

9. Skrypnyk, M. *Doroslyi u praktychnii andrahohitsi* [Adults in practical andragogy]. Available at: 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 (access date: 10/16/2022).

Objective. *The objective of the study is to determine the trends in citizens' trust in the local self-government bodies of Kryvyi Rih and to develop practical recommendations for ensuring effective communication between the local self-government bodies and the public, which would contribute to increasing the level of trust.*

Methods. *When preparing the article, general and special methods of scientific research on the level of public trust are applied, such as empirical, in particular, observation, questionnaires, generalization of independent characteristics, methods of statistical analysis, in particular, consideration of the dynamics of the level of trust, determination of the main development trends, determination of shares, etc.*

Results. *Aspects of the formation of trust in local self-government bodies are studied; its concept is revealed; and its place and role in the functioning of public institutions are shown. It is determined that the problem of a low level of civic activity and civic trust is due to the negative historical context (permanent corruption of the government, its inability to solve the problems of the country's citizens, human rights violations, etc.), the impact of the global pandemic of COVID-19, and the general quarantine, which led, according to the testimony of experts, to a significant deterioration of the socio-political climate in the regions and negative assessments of the activities of subjects of power and state institutions and institutions. It is noted that this leads to the spread of distrust and destructive attitudes among citizens, which can mean not only another deterioration of the authority's reputation but also creates the basis for mass protests with both social and political demands. It is emphasized that citizens' trust in public authorities should be considered, firstly, as one of the main factors increasing social well-being and, secondly, as a driving force for effective social development through the implementation of reforms. It should be noted that Ukrainian society in recent years has remained one of the most dissatisfied and distrustful in Europe. There is a low level of trust in government institutions, regardless of who heads them. The authors made an attempt to research the trends of citizens' trust in local self-government bodies using the example of interaction between local self-government bodies and the Kryvyi Rih community. It is emphasized that, despite the Kryvyi Rih City Council's sufficient efforts to ensure the improvement of public welfare and the quality of administrative service provision, the pole of citizen distrust significantly prevails, but these results can also be evidence that society is ready for changes and reforms in the field of local self-government. The authors propose a complex of strategically important measures, including communication measures, to increase the level of trust in local self-government bodies, which are of practical importance, especially at the present time when martial law is in effect on the territory of Ukraine. The authors believe that it is necessary to develop a crisis communication strategy known as "Friendly Self-Government," which would allow the Kryvyi Rih City Council to ensure proper crisis communication capacity through clear instructions on the procedure of actions of the main managers, members of the anti-crisis team, and spokespersons in the event of a crisis situation, and which would take into account the psychological burden residents of the community, allowing to redistribute resources.*

Key words: *public trust, local self-government, martial law, communications, crisis communication strategy.*

Надійшла до редакції 30.11.2022