

## СОЦИОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ

DOI: 10.24290/1029-3736-2018-24-3-150-168

### ЭФФЕКТИВНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ И РЕГИОНАЛЬНЫХ ИНСТИТУТОВ ВЛАСТИ В ОЦЕНКАХ НАСЕЛЕНИЯ

**Ю.М. Большакова**, канд. полит. наук, доц. кафедры государственного и муниципального управления, руководитель Центра социального мониторинга и прогноза Коми республиканской академии государственной службы и управления, г. Сыктывкар, Республика Коми, 167001, Российская Федерация, e-mail: academy.prof.com@mail.ru\*

*Выдвинута гипотеза о том, что сложившиеся основные характеристики органов исполнительной власти региона и реализации государственных служащими аппарата регионального управления политически значимых решений способствуют повышению уровня общественного доверия. Показатели качества жизни населения основываются на системном развитии качества предоставления государственных и муниципальных услуг и более тесной взаимосвязи с общей динамикой восприятия деятельности государственного аппарата по управлению обществом. Современное государство ставит во главу угла задачи эффективного и результативного развития. Данные задачи актуализируют задачи концептуализации аналитической деятельности в сфере оценки эффективности и результативности государственного управления, что позволяет обращаться к социологическому институту общественного мнения как открытого и независимого индикатора состояния качества государственного управления. Высокий общественный уровень доверия к государству увеличивает эффективность государственной политики, повышая в конечном итоге общий уровень благосостояния общества. Общественное мнение может не только облегчать, усложнять, а при возможности и отменять проведение реформ, но и является одним из важнейших индикаторов того, насколько хорошо осуществляются преобразования. В данном случае массовое доверие выступает определенной формой воплощения надежд населения региона на улучшение общественно-политической и социальной ситуации, оздоровление всей системы государственного и муниципального управления. Целью исследования является выявление потенциала общественного доверия институтам государственной власти как показателя эффективности государственного управления, определение направлений его роста, а также особенностей сложившихся практик регионального управления.*

**Ключевые слова:** эффективность государственного управления, институты власти, общественная оценка.

---

\* Большакова Юлия Михайловна, e-mail: academy.prof.com@mail.ru

## EFFECTIVENESS OF PUBLIC ADMINISTRATION AND REGIONAL POWER INSTITUTIONS IN POPULATION ESTIMATES

**Bolshakova Yuliya M.**, Candidate of Political Science, Associate Professor of the Department of State and Municipal Management, SEI VO “Komi Republican Academy of Public Administration and Management”, Head of the Center for Social Monitoring and Forecasting, Syktyvkar, Respublika Komi, Russian Federation, 167001, e-mail: academy.prof.com@mail.ru

*A hypothesis has been put forward that the existing basic characteristics of the executive authorities of region and the implementation by government officials of the apparatus regional administration of politically significant decisions contribute to raising the level of public confidence. Indicators of the quality of life of the population are based on a systemic development of the quality of provision of state and municipal services and a closer relationship with the overall dynamics of the perception of the state apparatus for the management of society. The modern state sets priorities for effective and effective development. These tasks actualize the tasks of conceptualizing analytical work in the field of assessing the effectiveness and effectiveness of public administration, which allows you to turn to the sociological institute of public opinion as an open and independent indicator of the state of quality of public administration. A high level of public confidence in the state increases the effectiveness of state policy, ultimately increasing the overall level of welfare of society. Public opinion can not only facilitate, complicate, and if possible, cancel reforms, but is also one of the most important indicators of how well the reforms are carried out. A high level of public confidence in the state management mechanism increases the effectiveness of state policy, ultimately increasing the overall level of welfare of society. Public opinion can not only facilitate, complicate, and if possible, cancel reforms, but is also one of the most important indicators of how well the reforms are carried out. In this case, mass trust is a certain form of embodiment of the hopes of the population of the region in improving the socio-political and social situation, improving the entire system of state and municipal government. The purpose of the study is to identify the potential of public confidence in the institutions of state power as an indicator of the effectiveness public administration, to identify trends in its growth, and to identify specific features of the established practices of regional governance.*

**Key words:** *efficiency of public administration, institutions of power, public evaluation.*

### **Введение**

Значительное количество правительственных задач зачастую имеет мало общего с эффективностью. Политики и государственные служащие, особенно на самых верхних ступенях государственной иерархии, не всегда оперируют показателями эффективности – наименьшей стоимости решения проблемы или максимизации

результата следствия своих решений. Дж. Персон из Национальной академии государственного управления (США) отмечает, что эффективность, экономичность, результативность и социальная справедливость являются четырьмя основными краеугольными элементами фундамента государственного управления, и по его мнению, слабость этой конструкции заключается в том, что именно эффективность является одним из четырех элементов фундамента государственного управления<sup>1</sup>.

П. Говард пишет, что эффективная государственная служба должна своевременно реагировать на политическую повестку дня в соответствии с теми публичными политическими процессами, которые могут быть реализованы в условиях низких административных затрат, на основе целенаправленности, справедливости, прозрачности и отвечать национальным интересам<sup>2</sup>.

Следует отметить, что зачастую многие исследователи (М. Стоян, Н. Ене) предпринимают попытки сравнить эффективность государственного сектора и частного сектора, не всегда осознавая дивергентность целей. Государственный сектор управления постоянно ставит многоцелевые задачи в реализации государственных проектов, которые вынужденно учитывают социальные, экологические и иные потребности<sup>3</sup>. Именно поэтому так часто встречаются подходы к определению эффективности государственного управления, основывающиеся на методологии анализа эффективности частного сектора, с целью продемонстрировать неэффективность первого.

Если пытаться сравнивать данные категории и оперировать дивергентной подходом, констатируя, что эффективное управление бизнесом, частным корпоративным сектором действительно отличается от эффективного государственного управления, то необходимо пересмотреть общественные ожидания от деятельности государственного аппарата в целом и государственного служащего в частности, а также общественные представления о конструкции органов власти и управления.

Государственные служащие, функционируя в рамках государственного аппарата управления, должны принимать на себя цели, установленные организацией аппарата в целом, управлять/админи-

---

<sup>1</sup> *Pearson J.* Efficiency as the Primary Value in the Public Administration. URL: <http://patimes.org/efficiency-primary-public-administration> (accessed: 20.08.2017).

<sup>2</sup> *Pru G.* Sex discrimination commissioner. Institute of public administration National Conference. Wrest Point Conference Centre. Tasmania. Friday 4 November 2005. URL: <https://www.humanrights.gov.au/news/speeches/efficiency-effectiveness-and-equity-public-administration> (accessed: 20.08.2017).

<sup>3</sup> *Stoian M., Ene N.C.* General and particular in evaluating the public sector efficiency // *Administrative Management Public.* 2003. N 1. P. 32.

стрировать структурами, которые созданы социальными группами, отличными от их собственных, работать с людьми, чьи карьерные устремления полностью зависят от позиции и контроля руководства. Достижение собственных целей в государственном аппарате возможно за гораздо более длительный период, чем в корпоративном секторе.

Эффективность государственного управления – это требование концепции нового государственного управления, *new public management*, в рамках этой доктрины реформ государственного управления последние должны обеспечить прозрачность и открытость системы государственного и местного управления. Сама доктрина нового государственного управления является объективным требованием информационного общества, гражданских институтов общества к государству, к необходимости повышения его эффективности, задач контроля за действиями государственных органов и институтов, повышения эффективности действий демократических институтов государства.

Важнейшим направлением реформирования государственного управления является открытость органов государственного управления, формирование ценностей государственного аппарата, направленного на прозрачность, подотчетность и открытость с целью повышения качества государственного управления<sup>4</sup>. Идею нового государственного управления состоит в повышении качества предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам, в переходе на сервисные принципы функционирования государственного механизма управления, в конкурентном и качественном предоставлении услуг населению<sup>5</sup>. Современный механизм государственного управления является рыночно-центрированным, основывается на экономической направленности государственного управления<sup>6</sup>.

Современное государство считает приоритетными задачи эффективного и результативного развития. Данные задачи актуализируют концептуализацию аналитической деятельности в сфере оценки эффективности и результативности государственного управления, что позволяет обращаться к социологическому институту

---

<sup>4</sup> Бочарова А.К. Механизм оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации: препринт WP14/2012/05. М., 2012.

<sup>5</sup> Denhardt R.B., Denhardt J.V. The new public service: serving rather than steering // Public Administration Review. 2000. Nov.–Dec. Vol. 60. N 6. P. 549–559.

<sup>6</sup> Уайт Л.Д. Введение в науку государственного управления. Заметки по теории организации // Классики теории государственного управления: американская школа / Под ред. Дж. Шафритца, А. Хайда. М., 2003. С. 105–117.

общественного мнения как открытого и независимого индикатора состояния качества государственного управления.

Показателями, снижающими результативность измерения и оценок эффективности институтов государственного управления, являются низкий уровень адаптационного потенциала институтов государственной службы, принятие слишком перегруженных программ и методик оценки, низкий уровень экспертного контроля административных и политических решений в органах государственной власти.

Высокий уровень общественного доверия к государству увеличивает эффективность государственной политики, повышая в конечном итоге общий уровень благосостояния общества. Общественное мнение может не только облегчать, усложнять, а при возможности и отменять проведение реформ, но и является одним из важнейших индикаторов того, насколько хорошо осуществляются преобразования.

В современных условиях политическая среда обесценивается в отсутствие политической конкуренции и активизации технологических манипуляций, в результате для органов власти соблазнительной выглядит возможность искусственно поддерживать высокий уровень общего доверия политическим деятелям, лидерам, символически сохранять высокие уровни одобрения деятельности, результативности управления. Поэтому повышенное внимание органов государственной власти к рейтингам, чрезмерный интерес к уровню политического доверия и политического одобрения деятельности являются признаком неуверенности и в то же время перспективности реализации выбранных политических проектов и программ.

Индикаторы общественного доверия обозначают фокус неоднородных установок, ведь одобрение деятельности институтов власти может предполагать как одобрение реализуемого политического курса, так и готовность ждать позитивных изменений в общественной жизни, здесь могут скрываться такие общественные феномены, как персонализация политического института, имиджевые характеристики политического деятеля<sup>7</sup>. Подобные общественные оценки одобрения политических институтов и доверия к ним зависят от типа и масштаба ожиданий общества, определением характера системы общества. Индивид, давая подобные оценки поддержки публичным институтам, активно задействует коллективный опыт, традиции, прочность социальных норм и институтов, личных связей и пр.

---

<sup>7</sup> Левада Ю.А. Ищем человека. Социологические очерки. 2000–2005. М., 2006. С. 178–188.

## **Методология исследования и источники**

Объектом исследования выступил региональный аппарат управления, служащие исполнительной ветви власти региона, Республики Коми. Использованная анкета отразила основные концептуальные подходы к изучению оценки деятельности государственного аппарата управления, осведомленности о результатах этой деятельности, общественной оценки степени удовлетворенности деятельностью органов власти региона, представительного органа.

Численность (объем) выборки зависит от степени однородности изучаемых объектов, величины допустимой ошибки (доверительного интервала) и величины генеральной совокупности. Для проведения анкетирования использовался общепринятый при проведении опросов количественный параметр выборочной совокупности, рассчитанный с помощью критерия Стьюдента. В рамках данного исследования объем выборки, 241 человек, является достаточной базой для эмпирического подтверждения гипотезы.

Социологический анализ позволяет сориентировать общественные установки относительно деятельности регионального бюрократического аппарата, приоритетов и направлений его деятельности.

### **Общественные оценки эффективности государственного управления**

Факторы одобрения деятельности органов государственного управления, политического лидера Республики Коми (избранному в 2016 г.) являются показателем общественного доверия как определенным ресурсом власти. Институты власти и ее представители используют в своих интересах доверие общества к политическим деятелям, институтам, лозунгам, но не опираются только на общественное доверие, нуждаясь в консолидации общества в одобрении результатов своей деятельности.

Анализируя данные оценки одобрения деятельности губернатора/главы Республики Коми, можно констатировать определенные сложности, связанные не столько с одобрением, сколько с доверием региональным институтам государственной власти: в сумме 49,9% респондентов не одобряют и “скорее не одобряют” деятельность губернатора (главы) Республики Коми, 24,5% респондентов скорее одобряют и однозначно одобряют деятельность главы Республики.

Здесь вызывает тревогу тот факт, что данные негативные оценки были получены той социально-профессиональной группой, которая в значительной мере представлена региональными гражданскими служащими и/или работниками бюджетной сферы (это 18% государственных или муниципальных служащих, 29% работников бюджетной сферы).

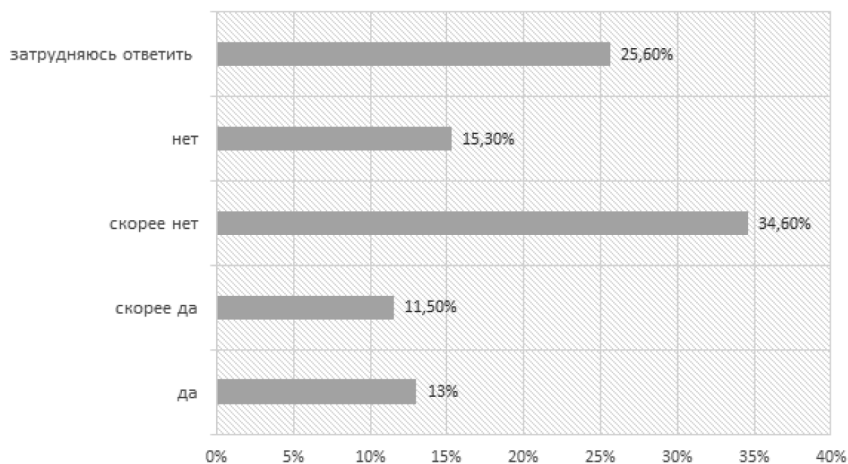


Рис. 1. Распределение ответов на вопрос “Одобряете ли Вы деятельность губернатора?” (Республика Коми, 2017 г.), данные в % от всех опрошенных

Скорее всего, оценки одобрения вызваны не столько поиском нравственных начал в институтах власти, сколько практическими расчетами — сохранения преемственности власти (после сложного электорального выбора и коррупционных скандалов), требования позитивных перемен в региональном сообществе, определенного аванса доверия “новому” главе Республики. Конечно, подобное рационализированное доверие нуждается в дальнейшей проверке, оценки дальнейших действий и главы и правительства Республики.

Социологические оценки доверия главе Республики основываются на повышенных ожиданиях, противопоставлении качеству работы предыдущей управленческой команды; фактор “несбывшихся надежд” является значимым индикатором общественных настроений, способным повлиять на последующие электоральные процессы.

Нельзя не вспомнить, что единодушная общественная демонстрация недоверия существующим политическим институтам — универсальный фон всех событий и перемен последних лет. Сам механизм доверия/недоверия общества институтам власти и его лидерам может выступать как ресурсный по способу воздействия, поскольку низкий уровень доверия, или недемонстрируемое доверие в перспективе могут проецироваться как потенциальный ресурс политической мобилизации<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Гудков Л. Страх как рамка понимания происходящего // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 1999. № 6. С. 46–53.

Фиксируемое недоверие органам власти не столько аккумулирует, сколько нивелирует и гасит энергию общественного протеста, создавая своеобразный социальный “громоотвод” и противостоит тенденциям “вселенской катастрофы”, а в результате демпфируется потенциал “бунта” реального.

Нельзя не отметить, что многозначность самой оценочной категории доверия делает ее необходимой в сравнении эффективности средств ее оценки в органах исполнительной власти, на уровнях государственного и муниципального управления.

Исследование показывает, что доверие к главе Республики практически не зависит от возраста респондентов. Есть, конечно, свои нетривиальные факторы, объясняющие недоверие к СМИ, особенно в условиях широкой диверсификации региональных средств массовой коммуникации, активности использования электронных форм массовой коммуникации и задействования потенциала социальных сетей.

Проанализируем, насколько общество вообще интересуется деятельностью региональных органов государственной власти и управления, теми общественно-значимыми политическими решениями, которые принимаются (см. рис. 2).

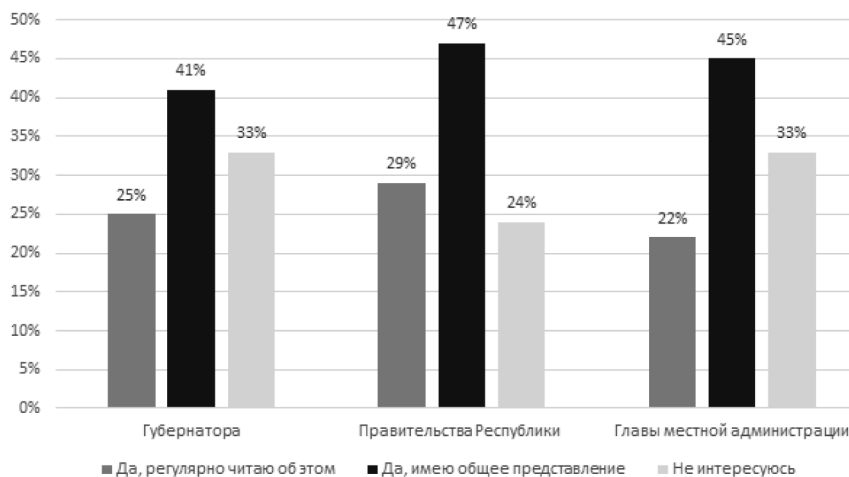


Рис. 2. Распределение ответов на вопрос “Интересуетесь ли Вы деятельностью и результатами управленческих решений?” (Республика Коми, 2017 г.), данные в % от всех опрошенных

В отличие от дифференцированных оценок одобрения деятельности главы Республики отличаются единством результаты оценок респондентов управленческих решений. Так, каждый четвертый респондент регулярно информирован разнообразными СМИ о деятельности



губернатора и главы местной администрации (25% и 22% соответственно), каждый третий респондент (29%) регулярно ознакомлен и информирован о деятельности Правительства Республики Коми. Налицо широкое информационное освещение в масс-медиа пространстве региона деятельности всех институтов государственного управления региона: главы Республики – 41%, правительства республики – 47%, главы местной администрации – 45%.

Часть респондентов отметила отсутствие интереса как к результатам управленческой деятельности региональных органов управления, так и к их деятельности в целом: 33% респондентов интересуются деятельностью главы Республики, 24 – правительства Республики, 33% – главы местной администрации.

В этих оценках видна определенная “оторванность” символических и инструменталистских функций власти от общества региона, где-то это и существенные репутационные потери коррупционных скандалов республики 2015 г. Здесь важно отметить долговременность воздействия репутационных потерь от коррупционных дел. В контексте социологического анализа феномена коррупционности государственного аппарата как признака новых элитных групп, сформировавшихся в 2000–2015 гг., лишенных социально-правовых ограничений, отчужденных от общества правовыми, нравственными, антропологическими рамками, важно понимать, что это тяжелая “социальная” болезнь всего общества с модернизирующимися институтами.

Как мы уже отмечали, все показатели оценки деятельности органов исполнительной власти на основе доверия обладают определенной степенью неопределенности. Анализ ответов респондентов позволяет констатировать, что нет четкой взаимосвязи между уровнем доверия государственному институту, политическому лидеру/деятелю его представляющему, шансами приобрести или сохранить властные позиции (С.А. Гапликов был избран главой Республики Коми в сентябре 2016 г., назначен и.о. в сентябре 2015 г.). С.А. Гапликов получил мандат доверия после “крушения” всего комплекса общественного доверия предыдущему главе Республики, В.М. Гайзеру, и его команде, арестованной по обвинению в организации преступной группы. В данном случае массовое доверие выступает определенной формой воплощения надежд населения региона на улучшение общественно-политической и социальной ситуации, на оздоровление всей системы государственного и муниципального управления. Поэтому высокий уровень осведомленности о деятельности региональных институтов власти является следствием активного интереса как к новому главе Республики Коми (“варягу”), так и к новой управленческой команде, а также к

тем принимаемым политическим решениям, которые способны вывести развитие региона на новую траекторию общественного доверия к институтам власти.

Весьма интересной представляется оценка осведомленности респондентов деятельностью институтов государственного управления региона, которая значительно выше, нежели оценка информированности и общих представлений о деятельности институтов власти региона, не превышающая 45–47%.

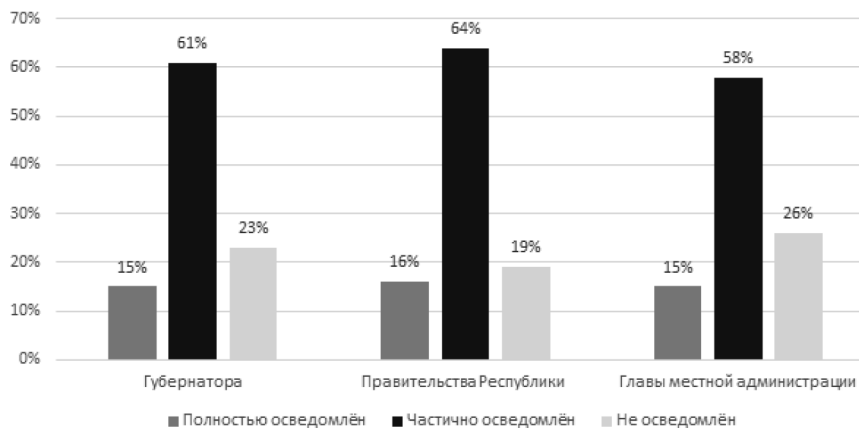


Рис. 3. Распределение ответов на вопрос “Насколько Вы осведомлены о деятельности?” (Республика Коми, 2017 г.), данные в % от всех опрошенных

Отмечается высокий уровень (61%) частичной осведомленности о деятельности главы Республики, 64 – правительства Республики, 58% – главы местной администрации. Полностью осведомлены о деятельности указанных институтов публичной власти 15–16%. Все это позволяет говорить о возможных ретрансляциях в общество результатов деятельности самими работниками государственных органов, поскольку в выборке среди респондентов очень значима доля государственных или муниципальных служащих, работников государственных учреждений (28 и 29% соответственно).

Сложности в работе новой команды управления регионом породили стремление органов государственного управления постоянно расширять свое присутствие в информационной среде, искать новые направления повышения эффективности своей работы. Можно констатировать, что в обществе сложилось ощущение “разрыва” между представлениями об “обществе надежд” на перемены и повышения социальных ожиданий (как способности новой команды управления регионом решать комплекс социальных и общественно-политических проблем) и довольно скромными первыми ре-

зультатами новой команды в деле управления региональной социально-экономической сферой.

Оценивая информационное сопровождение региональных институтов государственной власти и объективность СМИ, респонденты отмечают, что последние необъективно освещают деятельность главы Республики (55%), правительства республики (55%), главы местной администрации (46%). Скорее объективной и объективной информацию СМИ в отношении главы Республики считают 18% респондентов, по отношению к правительству республики – 18%, по отношению к деятельности главы местной администрации – 21%. Нельзя не констатировать настороженные оценки респондентов относительно качества и объективности СМИ по отражению деятельности как главы республики и правительства Республики Коми – по 27%, так и местной администрации – 33%. Это означает невысокий уровень доверия респондентов по отношению к СМИ, освещающим деятельность региональных и муниципальных органов управления, сомнения аудитории (каждый третий ответ) в достоверности получаемой информации.

Анализируя качество государственных и муниципальных услуг в сфере здравоохранения, респонденты в основном дают положительные оценки. Так, качеством медицинской помощи, оказываемой участковым врачом поликлиники, удовлетворены 47% респондентов (сумма оценок “да, удовлетворены” и “скорее удовлетворены”), качеством медицинской помощи, оказываемой врачом-специалистом поликлиники, – 49 (сумма оценок “да” и “скорее да”), скорой медицинской помощи – 52, стационарной медицинской помощи – 46%. Характеризуя состояние общего образования (школы, лицеи, гимназии) в Республике Коми, оказались в целом им удовлетворены 48% респондентов и оценили его как хорошее 7%, что в сумме означает, что более половины респондентов удовлетворены состоянием общего образования. Нельзя не отметить, что практически каждый четвертый респондент Республики Коми (23%) дает негативные оценки состоянию общего образования.

Сфера жилищно-коммунального хозяйства ожидаемо подвергается общественной критике и даже обструкции в СМИ. Традиционно сфера ЖКХ является самой критикуемой, поскольку каждый гражданин ждет качественных услуг, предоставляемых по непрерывно растущим тарифам на услуги ЖКХ, все респонденты постоянно сталкиваются с данной сферой. Две трети респондентов (59%) негативно характеризуют качество оказываемых жилищно-коммунальных услуг (сумма ответов “нет” и “скорее нет” на вопрос “Удовлетворены ли Вы в целом качеством оказываемых жилищно-коммунальных услуг...?”); при этом четверть респондентов оценила

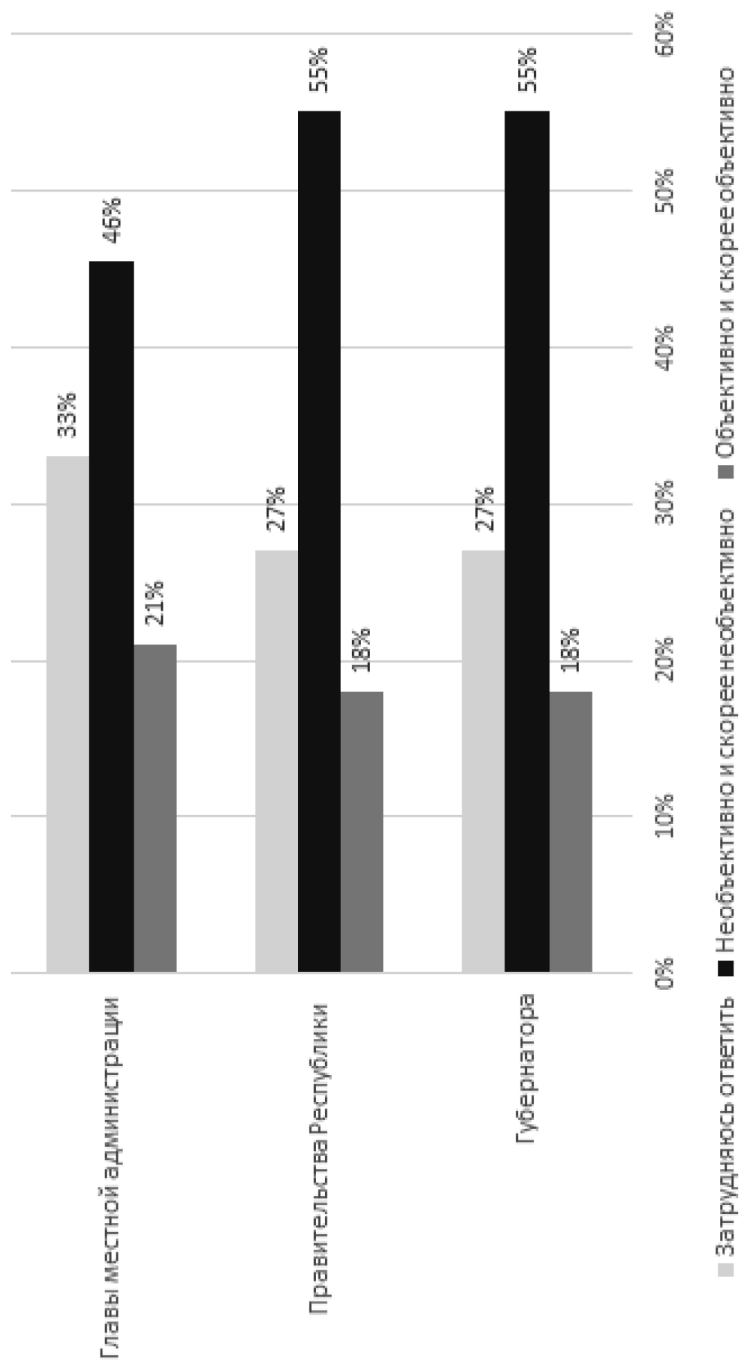


Рис. 4. Распределение ответов на вопрос “Как Вы считаете, средства массовой информации объективно отражают деятельность?” (Республика Коми, 2017 г.), данные в % от всех опрошенных

деятельность этой сферы положительно (25% ответов “скорее да” и 8% – “да”). Для повышения оценок необходимо урегулирование ситуации с завышенными тарифами на услуги ЖКХ, установление контроля за качеством услуг, предоставляемых ЖКХ.

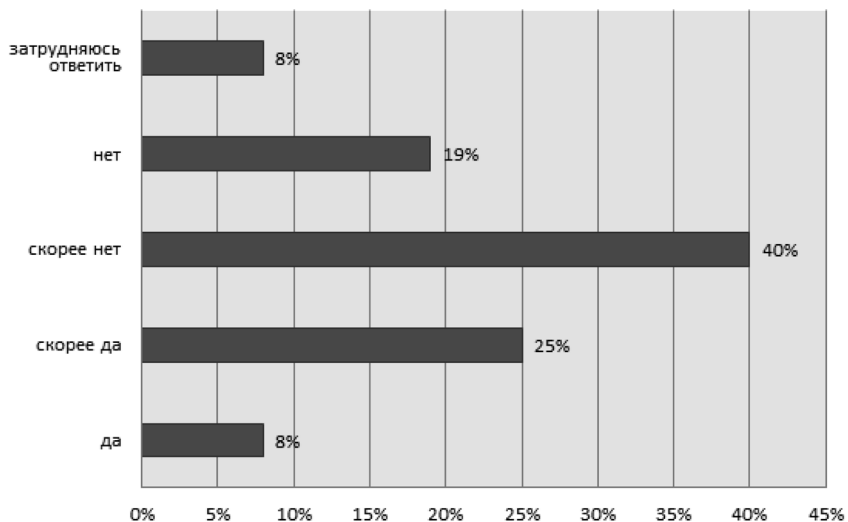


Рис. 5. Распределение ответов на вопрос “Удовлетворены ли Вы в целом качеством оказываемых жилищно-коммунальных услуг (учитывая время ожидания специалистов, наличие необходимых средств, материалов и т.п.)?” (Республика Коми, 2017 г.)

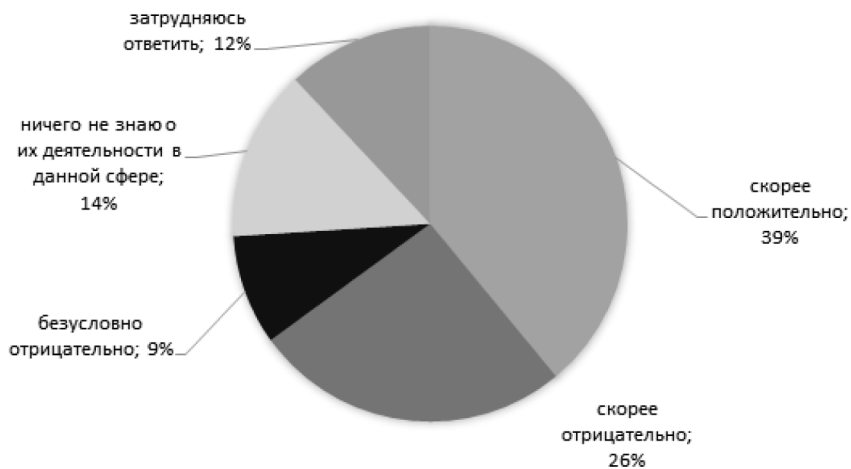


Рис. 6. Распределение ответов на вопрос “Как Вы в целом оцениваете деятельность органов исполнительной власти субъекта РФ, где Вы живете, по обеспечению безопасности населения?” (Республика Коми, 2017 г.)

Анализируя полученные данные, следует помнить, что сам институт общественного мнения в кризисных, экстремальных ситуациях может служить средством конкретного социального действия, тем более это важно в условиях обеспечения задач безопасности населения, предотвращения террористических актов; как известно, широкое массмедийное освещение получили теракты в Лондоне, Париже, Брюсселе и др. Индикаторы обеспечения безопасности общества не всегда очевидны для общества, но функционально-процессный подход к анализу безопасности общества и его институциональное обеспечение важно тем, что в условиях реализации угроз обществу весь его негатив способен обрушить властные институты. Общественное мнение в этих условиях формирует язык оценки деятельности органов исполнительной власти субъекта РФ по обеспечению безопасности населения, каналы его распространения и механизмы воздействия. Положительно оценивают деятельность органов государственной власти по обеспечению безопасности общества 39% респондентов, а “безусловно отрицательно” и “скорее отрицательно” – 35%.

Оценки, данные респондентами, демонстрируют определенное доверие к службам безопасности, что частично связано с эффективностью (в глазах населения) борьбы с коррупцией. Интересно, что фактор уровня образования не всегда однозначно отражается на оценке деятельности органов исполнительной власти в направлении обеспечения безопасности.

Оценивая важность и значимость тех или иных сфер деятельности органов исполнительной власти Республики Коми, респонденты расставляют приоритетность в следующем порядке: деятельность органов исполнительной власти субъекта РФ по улучшению качества оказания медицинской помощи населению (18%), состояния общего образования и качества оказываемых населению жилищно-коммунальных услуг (по 15% соответственно), обеспечению безопасности населения в целом (10%), по обеспечению безопасности населения от чрезвычайных ситуаций, характерных для Республики Коми (10%), созданию условий для занятия физической культурой и спортом (10%, 4-е место в рейтинге); хочется обратить внимание на то, что показатель отношения респондентов к деятельности руководителя исполнительной власти Республики Коми занял предпоследнее место (9%).

В заключение хочется отметить, что органы государственной власти Республики Коми обладают потенциалом общественного доверия, налицо необходимость выделить приоритеты организации работы государственного аппарата управления и служащих на тех основных направлениях, которые в первую очередь вызывают

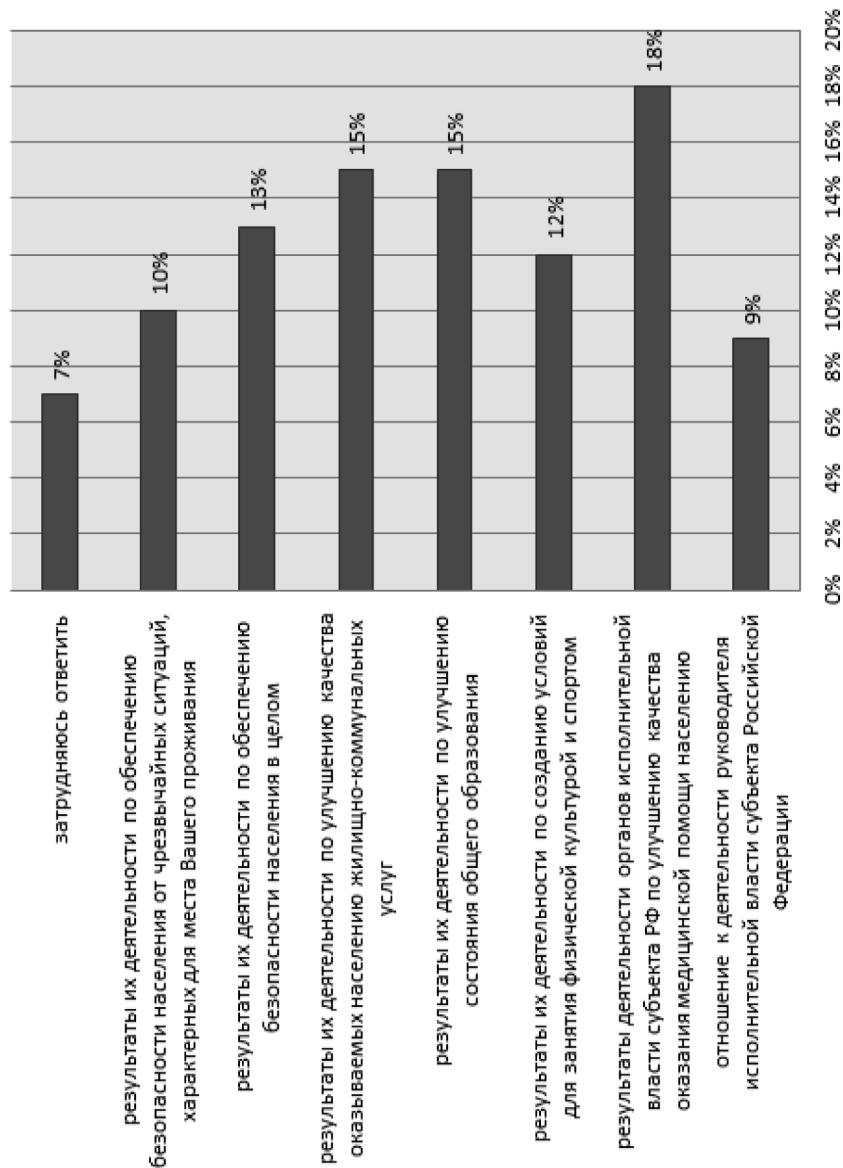


Рис. 7. Распределение ответов на вопрос «Какие из нижеперечисленных факторов наиболее важны для Вас при оценке деятельности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации?» (Республика Коми, 2017 г.)

у населения отторжение и демонстрируют низкие оценки эффективности органов власти – ЖКХ и здравоохранение. Важно отметить наличие проблемы общественного недоверия СМИ, освещению деятельности главы Республики и правительства в целом: 55% респондентов дают негативные оценки отражения их деятельности СМИ; значит, необходимо принятие управленческих решений в части формирования открытой информационной повестки дня для институтов власти Республики. Помимо этого, очевидны и проблемы осведомленности населения о деятельности органов государственной власти, удовлетворения интереса общества к последующим управленческим решениям органов власти региона. Исследования показывают расхождение между направлениями деятельности институтов власти и ожиданиями населения.

Результаты исследования убедительно демонстрируют необходимость формирования открытой модели функционирования регионального аппарата управления, выбор приоритетов кооперации и сотрудничества с институтами гражданского общества, что будет способствовать повышению уровня одобрения регионального политического курса, доверия новой политической команды главы республики. В то же время опросы показывают необходимость продолжения административных реформ в системе регионального управления, что обусловлено необходимостью развития концепции “нового государственного менеджмента” в сфере повышения качества государственных услуг, оказываемых гражданам. Данные факторы обозначают объективность требований к обновлению профессиональной культуры государственного аппарата, смене подходов к организации руда в условиях транспарентности органов публичной власти.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

*Большаков С.Н.* Политика регионального экономического развития: методы и механизмы. Серия “Независимый экономический анализ”. М., 2005.

*Большакова Ю.М.* Инновации в предоставлении интегрированных государственных услуг: опыт Австралии // Региональные проблемы преобразования экономики. 2014. № 10.

*Бочарова А.К.* Механизм оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации: препринт WP14/2012/05. М., 2012.

*Гидденс Э.* Неспokoйный и могущественный континент. Что ждет Европу в будущем. М., 2015.

*Гудков Л.* Страх как рамка понимания происходящего // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 1999. № 6. С. 46–53.



*Данилин А.В.* Электронные государственные услуги и административные регламенты: от политической задачи к архитектуре “электронного правительства”. М., 2004.

Измерение инфляционных ожиданий и потребительских настроений на основе опросов населения. Развернутый отчет. По заказу банка России. 2016. URL: [http://www.cbr.ru/dkp/standart\\_system/fom\\_15-06.pdf](http://www.cbr.ru/dkp/standart_system/fom_15-06.pdf) (дата посещения: 11.07.2017).

*Калгин А.С.* Административная реформа и административные ценности: анализ реформ в русле Нового государственного управления: препринт WP8/2014/05. М., 2014.

*Калгин А.С.* Управление по результатам на региональном уровне: контроль или результативность? // Вопросы государственного и муниципального управления. 2012. С. 35–60.

*Красильникова М.* Достойная бедность. М., 2016. URL: <https://www.leveda.ru/2016/07/19/dostojnaya-bednost/> (дата посещения: 17.06.2017).

*Левада Ю.А.* Ищем человека. Социологические очерки. 2000–2005. М., 2006.

Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг–2010 / Под ред. А.В. Клименко, С.М. Плаксина. М., 2011.

*Морев М.В.* Опыт региональных социологических исследований // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. 2015. № 5(41).

*Нисневич Ю.А.* Административная реформа: цели и результаты // Вестник РУДН. Сер. “Политология”. 2008. № 4. С. 5–16.

*Сморгунов Л.В.* Сравнительный анализ политико-административных реформ: от нового государственного менеджмента к понятию “governance” // Политические исследования. 2003. № 4.

*Уайт Л.Д.* Введение в науку государственного управления. Заметки по теории организации // Классики теории государственного управления: американская школа / Под ред. Дж. Шафритца, А. Хайда. М., 2003. С. 105–117.

*Хейне П.* Экономический образ мышления М., 1993.

*Якобсон Л.И., Мерсинянова И.В.* Сотрудничество государства и структур гражданского общества в решении социальных проблем // Вопросы государственного и муниципального управления. 2011. № 2. С. 5–24.

## REFERENCE

*Bol'shakov S.N.* Politika regional'nogo jekonomicheskogo razvitija: metody i mehanizmy. Serija “Nezavisimyj jekonomicheskij analiz” [Policy of regional economic development: methods and mechanisms. Series “Independent Economic Analysis”]. М., 2005 (in Russian).

*Bol'shakova Ju.M.* Innovacii v predostavlenii integrirovannyh gosudarstvennyh uslug: opyt Avstralii [Innovation in the provision of integrated public services: the experience of Australia] // Regional'nye problemy preobrazovanija jekonomiki. 2014. N 10 (in Russian).

*Bocharova A.K.* Mehanizm ocenki jeffektivnosti dejatel'nosti organov ispolnitel'noj vlasti sub#ektov Rossijskoj Federacii: preprint WP14/2012/05 [The

mechanism for assessing the effectiveness of the executive bodies of the subjects of the Russian Federation: preprint]. *Nac. issled. un-t "Vysshaja shkola jekonomiki"*. M., 2012 (in Russian).

*Danilin A.B.* Jelektronnye gosudarstvennye uslugi i administrativnye reglamenty: ot politicheskoy zadachi k arhitekture "jelektronnogo pravitel'stva" [Electronic public services and administrative regulations: from a political task to the architecture of "electronic government"]. M., 2004 (in Russian).

*Denhardt R.B., Denhardt J.V.* The new public service: serving rather than steering // *Public Administration Review*. 2000. Nov.–Dec. Vol. 60. N 6. P. 549–559.

*Dunleavy P., Margetts H, Bastow S., Tinkler J.* New public management is dead-long live digital-era governance // *Journal of Public Administration Research and Theory*. 2006. Vol. 16. N 3. P. 467–494.

General and particular in evaluating the public sector efficiency // *In Administrative Management Public*. 2003. N 1.

*Giddens Je.* Nespokojnyj i mogushhestvennyj kontinent. Chto zhdet Evropu v budushhem [An uneasy and powerful continent. What awaits Europe in the future]. M., 2015 (in Russian).

*Gudkov L.* Strah kak ramka ponimaniya proishodjashhego [Fear as a framework for understanding what is happening] // *Monitoring obshhestvennogo mnenija: jekonomicheskie i social'nye peremeny*. 1999. N 6. S. 46–53 (in Russian).

*Hejne P.* Jekonomicheskij obraz myshlenija [Introduction to the science of public administration. Notes on the theory of organization]. M., 1993 (in Russian).

Izmerenie infljacionnyh ozhidaniy i potrebitel'skih nastroenij na osnove oprosov naselenija. Razvernutyj otchet. Po zakazu banka Rossii [Measurement of inflationary expectations and consumer sentiments based on population surveys. The detailed report. By order of the Bank of Russia.]. 2016. URL: [http://www.cbr.ru/dkp/standart\\_system/fom\\_15-06.pdf](http://www.cbr.ru/dkp/standart_system/fom_15-06.pdf) (data obrashhenija: 11.07.2017) (in Russian).

*Jakobson L.I., Mersinjanova I.V.* Sotrudnichestvo gosudarstva i struktur grazhdanskogo obshhestva v reshenii social'nyh problem [Cooperation of the state and civil society structures in solving social problems] // *Voprosy gosudarstvennogo i municipal'nogo upravlenija*. 2011. N 2. S. 5–24 (in Russian).

*Kalgin A.S.* Upravlenie po rezul'tatam na regional'nom urovne: kontrol' ili rezul'tativnost'? [Results-based management at the regional level: control or effectiveness?] // *Voprosy gosudarstvennogo i municipal'nogo upravlenija*. 2012. S. 35–60 (in Russian).

*Kalgin A.S.* Administrativnaja reforma i administrativnye cennosti: analiz reform v rusle Novogo gosudarstvennogo upravlenija: preprint WP8/2014/05/ [Administrative reform and administrative values: analysis of reforms in the mainstream of the New State Administration: preprint]. *Nac. issled. un-t "Vysshaja shkola jekonomiki"*. M., 2014 (in Russian).

*Krasil'nikova M.* Dostojnaja bednost' [Worthy Poverty]. M., 2016 // <https://www.levada.ru/2016/07/19/dostojnaya-bednost/> (data obrashhenija: 17.06.2017) (in Russian).

*Levada Ju.A.* Ishhem cheloveka. Sociologicheskie ocherki. 2000–2005 [We are looking for a person. Sociological essays. 2000–2005]. M., 2006. (in Russian).

Monitoring kachestva i dostupnosti gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug—2010. [Monitoring of quality and accessibility of state and municipal services—2010] / Pod red. A.V. Klimenko, S.M. Plaksina; Nac. issled. un-t “Vysshaja shkola jekonomiki”. M., 2011 (in Russian).

*Morev M.V.* Opyt regional'nyh sociologicheskikh issledovanij [Experience of regional sociological research] // Jekonomicheskie i social'nye peremeny: fakty, tendencii, prognoz. 2015. N 5(41) (in Russian).

*Nisnevich Ju.A.* Administrativnaja reforma: celi i rezul'taty [Administrative Reform: Goals and Results] // Vestnik RUDN. Ser. “Politologija”. 2008. N 4. S. 5–16 (in Russian).

*Pearson J.* Efficiency as the primary value in the public administration. URL: <http://patimes.org/efficiency-primary-public-administration>

*Pru G.* Sex discrimination commissioner. Institute of public administration National Conference. Wrest Point Conference Centre. Tasmania. Friday 4 November 2005. URL: <https://www.humanrights.gov.au/news/speeches/efficiency-effectiveness-and-equity-public-administration>

*Smorgunov L.V.* Sravnitel'nyj analiz politiko-administrativnyh reform: ot novogo gosudarstvennogo menedzhmenta k ponjatiju “governance” [Comparative analysis of political and administrative reforms: from the new state management to the notion of “governance”] // Politicheskie issledovanija. 2003. N 4 (in Russian).

*Stoian M., Ene N.C.* General and particular in evaluating the public sector efficiency // In Administrative Management Public. 2003. N 1.

*Uajt L.D.* Vvedenie v nauku gosudarstvennogo upravljenija. Zametki po teorii organizacii // Klassiki teorii gosudarstvennogo upravljenija: amerikanskaja shkola / Pod red. Dzh. Shafritca, A. Hajda. M., 2003. S. 105–117 (in Russian).