

Проблемы и перспективы улучшения репутации региональной власти. Мнение госслужащих и населения.

ПРОБЛЕМНОЕ ПОЛЕ РЕПУТАЦИИ РЕГИОНАЛЬНОЙ ВЛАСТИ

Проблемные зоны репутации региональной власти выявлялись у населения в динамике 2012 и 2014 годов и у государственных гражданских служащих – в 2014 году.

Гражданам было предложено указать самые острые проблемы в деятельности власти, решение которых улучшило бы ее репутацию в глазах населения. При этом исходя из наличия репутационного пространства региональной власти, отсутствия четкого понимания у населения разницы в деятельности государственной и муниципальной власти, а также исходя из единой зоны ответственности и взаимозависимости деятельности разных уровней власти, определенной ее миссией служения народу, выявлялись проблемы, присущие в целом и государственной, и муниципальной власти Смоленской области.

Представим проблемное поле репутации власти Смоленской области, по мнению граждан.

Были выделены следующие принципиальные блоки проблем: проблемы эффективности самой власти и проблемы развития региона (преимущественно социально-экономического характера). Раскроем их содержание.

1. Проблемы эффективности самой власти (23,1%)

✓ *Проблемы реализации служения народу как миссии власти – 3,1%:* отсутствие близости к народу, учета мнения населения, невнимание к простому населению.

✓ *Качественные характеристики власти – 9,3%* (недостаточный уровень профессионализма («дураки»); расхождение слова и дела; невыполнение поставленных задач; честность; отсутствие оперативности в деятельности («ничего не успевают сделать в поставленные сроки»), в том числе был отмечен срыв плана подготовки к Дню города в 2013 году,

«замороженные объекты»); организация работы (график приема граждан, наличие очередей); лень.

✓ Отдельно можно выделить проблемы *коррупции, взяточничества* – 7%. Приведем наиболее яркие мнения граждан: «Только и могут с народа деньги трясти!», «Все там берут взятки и всё гребут себе», «Хватит! Долой коррупцию!».

✓ Особого внимания заслуживает группа проблем, связанных с *попыткой власти создать иллюзию эффективной деятельности* – 3,7%: «пускание пыли в глаза», «власть создает видимость бурной работы вместо реального улучшения», «слишком большое освещение в СМИ незначительных действий». Представляется необходимым уделить данной проблемной зоне особое внимание как в силу одностороннего характера информационного влияния в интересах власти вместо открытой информационной политики, которая носит партнерский характер, так и в силу «новизны» данной проблемы, проявившейся в деятельности региональной власти под руководством нового губернатора (данная проблемная зона в ходе предыдущего опроса населения в 2012 году населением не отмечалась).

Также, на наш взгляд, наличие вышеобозначенной группы проблем как раз и является результатом политики формирования властью Смоленской области позитивного имиджа, рассчитанного на быстрый политический эффект в ущерб стратегически ориентированной долгосрочной политике формирования ее репутации (сначала реальной, создающейся на объективной основе, с потенциалом улучшения, а затем позитивной).

II. Проблемы развития региона (76,9%)

✓ *Проблемы общего характера, связанные с низким уровнем и качеством жизни населения* («люди, просящие милостыню»), *слабым развитием региона* («сильнейший упадок области в целом») – 13,2%. Данные проблемы были отмечены как совокупно («куча проблем», «и не охватить»), так и конкретизированы в проблемах развития города, села, невнимания к

малым селам, низких зарплат, безработицы, отсутствия регулирования роста цен.

✓ *Проблемы социальной сферы (17,1%)* как в целом, так и, особенно, проблемы качества медицины («достойное здравоохранение») – 6,2 %; образования (3,9%); недостаточное внимание к социально незащищенным категориям граждан и их поддержка (особенно пожилых людей, молодых специалистов, молодых семей); низкие детские пособия.

✓ *Проблемы экономической сферы («застоявшаяся экономика»)* – 6,2%, особенно в области развития сельского хозяйства (3,1%), производства, туризма, формирования инвестиционной привлекательности региона.

✓ *Состояние дорог, дорожное строительство, транспорт* («ужасные дороги в области в целом в любое время года») – 15,5%.

✓ *Состояние жилищно-коммунальной сферы* – 9,3%: высокие цены на коммунальные услуги, необходимость ремонта жилого фонда, отсутствие полной газификации области, необходимость обновления электросетей.

✓ *Строительство жилья, обеспечение жильем* (в том числе молодых специалистов) – 3,9%.

✓ *Состояние среды проживания, ее благоустройство, комфорт и безопасность* – 10,1%: порядок, чистота на улицах («грязь, мусор»), недостаточное озеленение, ремонт фасадов зданий, реставрация памятников, «набережная – ужас». Также были отмечены проблемы организации досуга населения, невнимания к формированию здорового образа жизни. С точки зрения безопасности проживания респондентами был обозначен высокий уровень преступности.

Особо отметим группу проблем, хотя и не выделенную в качестве отдельного блока в силу ее незначительной доли, но представляющую самостоятельный интерес – отмеченные респондентами *проблемы в области формирования имиджа города, региона (1,6%)*. Фактически это также проблемы информационной политики власти Смоленской области.

Проблемное поле репутации государственной и муниципальной власти Смоленской области с точки зрения двух основных смысловых групп проблем, определенных населением, принципиально совпало со структурными блоками содержания репутации региональной власти: институциональным (профессиональным) и деятельностным. Результаты исследования свидетельствуют о преимущественном наличии данного поля во втором блоке, связанном с непосредственными направлениями деятельности власти, реализация которых наименее эффективна.

Наглядно проблемное поле репутации региональной власти представлено на диаграмме.

**Проблемное поле репутации государственной и муниципальной
власти Смоленской области: мнение населения, 2014 год**
(в % от количества упомянутых причин)



Рассмотрим изменение проблемного поля репутации региональной власти в динамике 2012 и 2014 годов.

Группировка выявленных по результатам предыдущего опроса проблем была аналогичной. Но респонденты уделили в 2012 году гораздо больше внимания первому блоку – эффективности власти (совокупно – 64,9%, в 2014 году – 23,1%), особенно проблемам в области коррупции

(26,6%, в 2014 году их доля существенно уменьшилась – до 7%). Предполагаем, что в значительной степени это было связано с финансовым контекстом подготовки к празднованию Дня города (респонденты отмечали нецелевое расходование денег на 1150-летие Смоленска, неспособность их освоить, растраты, отмывание денег).

С точки зрения качественных характеристик самой власти (26,6%) были отмечены следующие: недееспособность власти в целом; некомпетентность («все действия – любые действия нашей власти ухудшают ее репутацию, так как показывают некомпетентность»); бездействие; невыполнение обязанностей, обещаний; безответственность; увеличение количества чиновников; невнимание к гражданам; отсутствие учета мнения населения; отсутствие информирования населения о решениях власти, недостаточный контроль.

Также была отмечена скандальность власти (11,7%): решения и действия, связанные с арестом глав города и высших чиновников городской администрации; закулисная борьба за кресло мэра. В 2014 году власть оказалась гораздо «спокойнее», и данный блок проблем отсутствует.

В 2012 году всего около 35% ответов граждан (в 2014 году – 76,9%) имели отношение к проблемам социально-экономического характера. Тогда были отмечены следующие преимущественные проблемы: работа системы ЖКХ (рост тарифов, неэффективные меры, срыв отопительного сезона); состояние дорог и работа транспорта, отсутствие стоянок для машин; ситуация с социально значимыми объектами (детскими дошкольными учреждениями, медицинскими учреждениями); благоустройство города; разрешение точечной застройки и застройка торговыми центрами; ликвидация аэродрома в Шаталово; «власти не повышают уровень жизни людей».

Таким образом, мы видим явное смещение акцентов (практически прямо противоположное) в проблемном поле репутации власти с ее институциональных характеристик на конкретные результаты деятельности

(точнее их отсутствие). Людей стали сильнее беспокоить те проблемы, сказывающиеся на репутации власти, которые к ним ближе – непосредственные проблемы регионального развития, а уже затем стоит неэффективная власть.

Теперь представим ключевое проблемное поле репутации власти Смоленской области, которое сложилось на основе опроса государственных гражданских служащих. Прежде чем перейти к его рассмотрению, следует сделать одно важное уточнение. Поскольку основным субъектом – носителем мнения о репутации, в отношении которого важным является формирование позитивной репутации, являются граждане, то нас интересует проблемное поле репутации региональной власти, определяемое населением (так называемое *социально значимое проблемное поле репутации региональной власти*).

Поэтому при выявлении проблемного поля репутации власти Смоленской области населению был задан прямой вопрос о наличии соответствующих проблем. Вопрос государственным гражданским служащим звучал следующим образом: «Как вы считаете, с чем связана недостаточно высокая оценка населением репутации государственной и муниципальной власти Смоленской области?».

Таким образом, мы попытались выявить как мнение населения относительно проблем репутации региональной власти, так и представление самой власти о том, какие проблемы ее репутации актуальны для граждан, знают ли представители власти, какие проблемы, влияющие на ее репутацию, беспокоят граждан, насколько адекватно госслужащие понимают свое проблемное поле в его оценке населением (то есть своего рода саморефлексия власти сквозь призму общественного мнения).

И, соответственно, необходимо определить степень совпадения мнения населения и госслужащих относительно содержания социально значимого проблемного поля репутации региональной власти.

Рассмотрим, какие проблемы репутации региональной власти население выделяет среди ключевых, по мнению государственных гражданских служащих.

В данном случае было выделено пять смысловых блоков: проблемы эффективности власти и проблемы развития региона (аналогично блокам проблем, выделенным по результатам анализа проблемного поля репутации, определенного населением); информационные проблемы; проблемы населения, включая стереотипы восприятия; недоверие населения.

Раскроем их содержание.

I. Проблемы эффективности власти (31,3%): неэффективная, нерезультативная работа власти; невнимание к населению, отсутствие диалога, взаимопонимания; закрытость власти; «власть ворует»; «власть врет»; несовершенство системы управления; несменяемость власти, огромное количество чиновников; невнимание власти к порядку; власти не показывают своих положительных качеств. При этом следует отметить, что «служение народу» в качестве самостоятельного блока проблем, в отличие от населения, госслужащими выделено не было в силу отсутствия однозначных формулировок.

II. Информационные проблемы (18,4%): дефицит информации; «из-за Интернета»; «из-за СМИ». Данный блок проблем фактически является промежуточным, поскольку связан как с недостаточной эффективностью самой власти в области информационной политики, так и с проблемами развития региона в части создания определенного – объективного с точки зрения полноценного предоставления информации о деятельности власти – информационного пространства региона.

III. Проблемы развития региона (12,9%): невысокие зарплаты; безработица; большое количество проблем в области; дефицит бюджета; проблемы ЖКХ.

IV. Проблемы населения (26,7%):

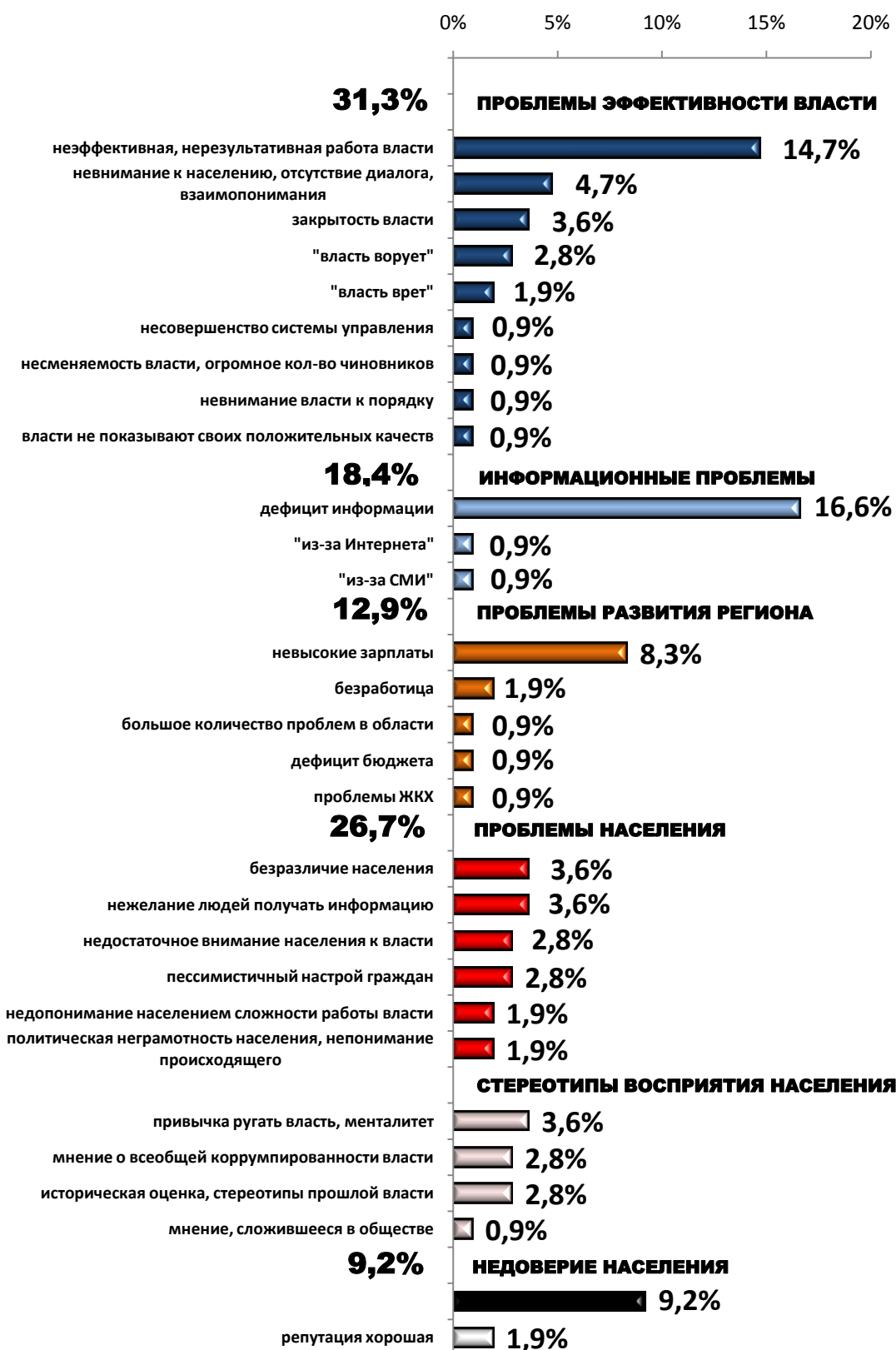
✓ *Уровень политической культуры населения – 14,2%:* безразличие населения; нежелание людей получать информацию; недостаточное внимание населения к власти; пессимистичный настрой граждан; недопонимание населением сложности работы власти; политическая неграмотность населения, непонимание происходящего.

✓ *Стереотипы восприятия населения – 8,7%:* привычка ругать власть; менталитет; мнение о всеобщей коррумпированности власти; историческая оценка, стереотипы прошлой власти; мнение, сложившееся в обществе.

V. Недоверие населения (7,9%). Данный блок проблем был выделен в качестве самостоятельного, как и в случае с блоком информационных проблем, в силу его промежуточного характера, поскольку его можно отнести и к проблемам неэффективной власти (недоверие – следствие неэффективности), и к проблеме низкого уровня политической культуры населения и к стереотипам восприятия.

Наглядно проблемное пространство репутации региональной власти, по мнению населения, в оценке госслужащих, представлено на диаграмме.

**Проблемное поле репутации государственной и муниципальной
власти Смоленской области глазами населения:
мнение государственных гражданских служащих
(в % от количества упомянутых причин)**



Теперь выявим степень единства мнения населения и власти в выделении социально значимого проблемного поля репутации региональной власти. Оба субъекта едины в выделении двух блоков проблем в области эффективности власти и развития региона.

В отношении проблем эффективности власти наблюдается определенное сходство во мнении как по степени значимости данного проблемного блока, так и по его содержанию. В то же время следует обратить особое внимание на выделенную населением группу проблем – «иллюзия эффективной деятельности», которая представителями власти оставлена незамеченной. Опасность данной проблемной зоны уже была отмечена ранее.

По проблемам развития региона также есть определенное сходство во мнении власти и населения (по ряду одинаковых проблем социально-экономического характера), с точки зрения значимости данного блока проблем наблюдается критическая зона рассогласования во мнении субъектов. Вес данного проблемного блока для населения почти в шесть раз превышает ту роль, которую ему уделяют госслужащие. Получается, что представители власти практически не считают проблемы развития региона (а значит, и соответствующие направления собственной деятельности, их результативность) важными для населения в контексте формирования репутации.

В то же время госслужащими были определены блоки проблем, которые населением вообще не выделялись, в силу того что они связаны с особенностями самого населения. Более трети госслужащих практически перекладывают проблемы собственной репутации исключительно на граждан. Можно в определенной степени согласиться с их мнением, исходя из выявленного ранее ряда особенностей политической культуры населения, свидетельствующих о ее недостаточно высоком уровне. Но факт видения собственных проблем исключительно через призму неадекватного

восприятия власти гражданами является, на наш взгляд, довольно опасным проявлением самооценки репутации.

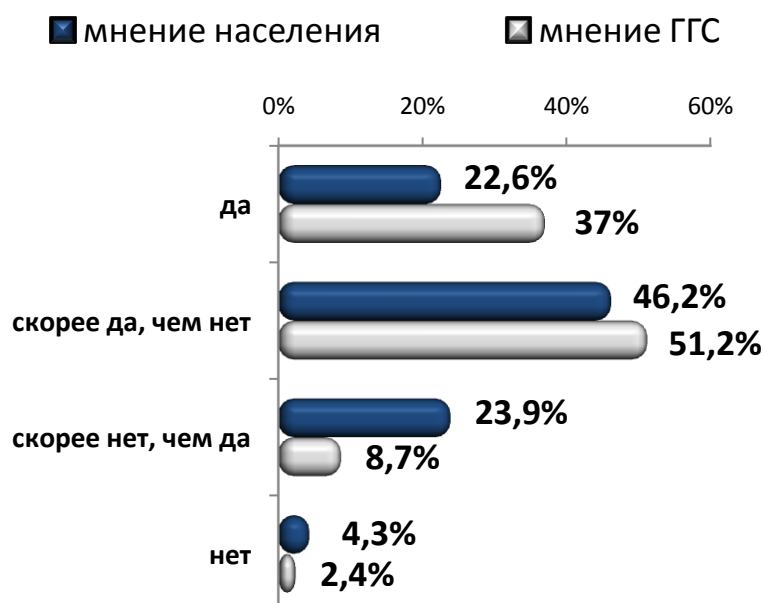
Таким образом, социально значимое проблемное поле репутации государственной и муниципальной власти Смоленской области в большей степени представляет собой зону рассогласования, нежели поле единства во мнении субъектов.

РЕПУТАЦИОННЫЙ ПОТЕНЦИАЛ РЕГИОНАЛЬНОЙ ВЛАСТИ

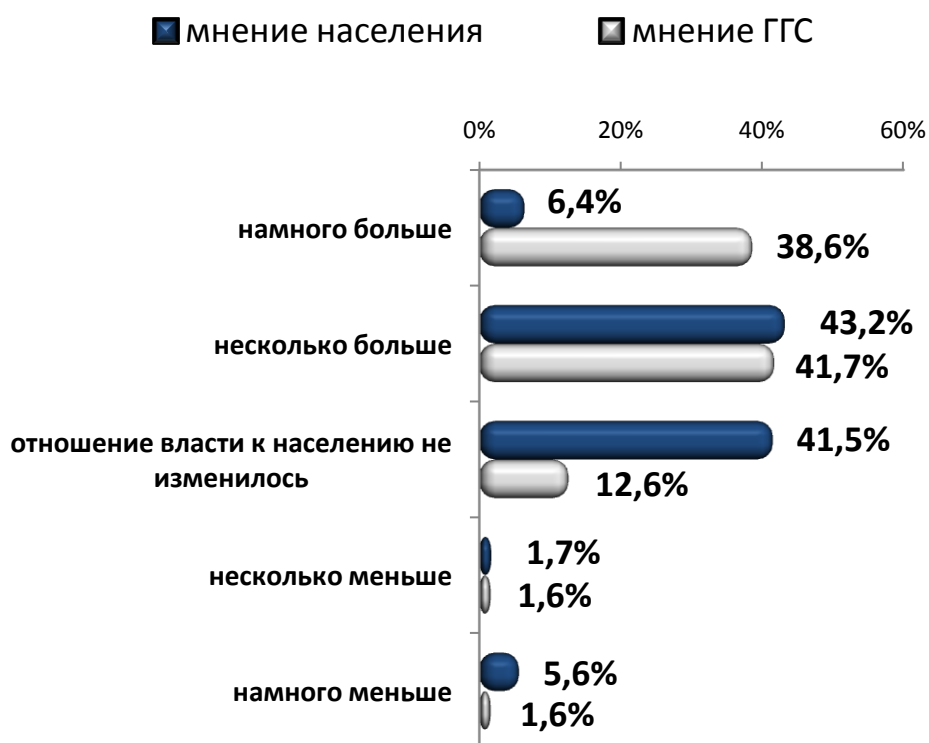
Прежде чем переходить к изучению перспектив развития репутации региональной власти, на наш взгляд, представляется необходимым выяснить, насколько субъекты вообще видят принципиальную возможность улучшения репутации и, соответственно, «есть ли смысл» такие рекомендации давать.

Также репутационный потенциал региональной власти был уточнен нами через ряд вопросов о наличии положительной динамики в деятельности региональной власти за последнее время (около 2 лет, с 2012 по 2014 год), под руководством нового губернатора – А.В. Островского.

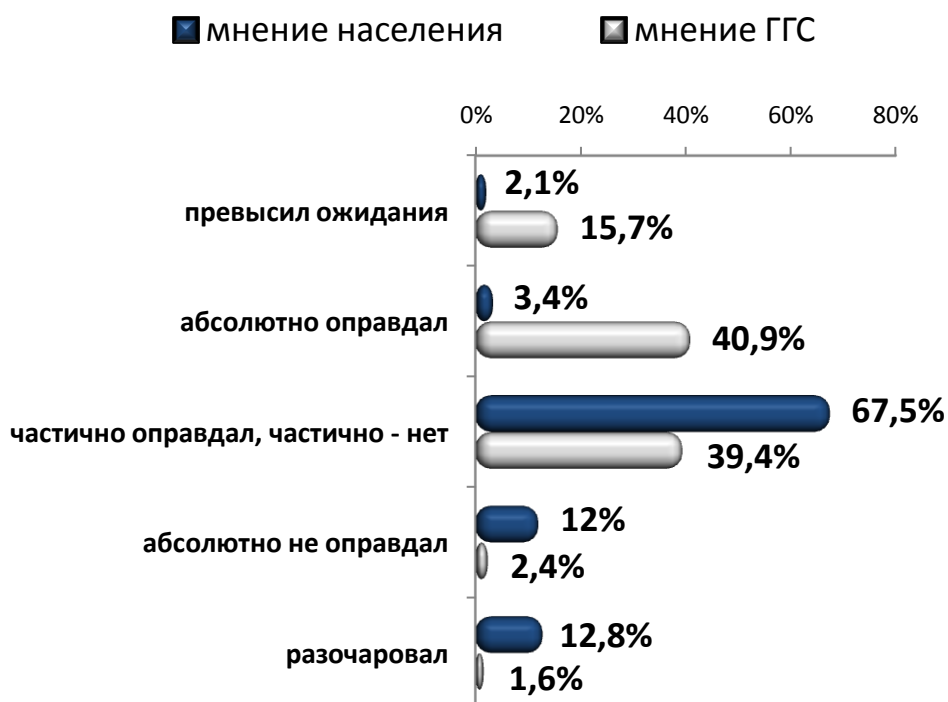
Способна ли государственная и муниципальная власть Смоленской области добиться улучшения положения дел в регионе, улучшить свою репутацию?



С приходом нового губернатора больше или меньше органы власти стали уделять внимания проблемам населения Смоленской области?



В какой степени губернатор Смоленской области оправдал начальный "кредит доверия" за время своей работы?



Прежде всего, отметим, что как население, так и представители власти в целом положительно оценивают саму возможность улучшения репутации региональной власти. Мы видим принципиальное единство во мнении населения и власти в части отсутствия у большинства опрошенных явных отрицательных оценок и во мнении «умеренных оптимистов» (ответ «скорее да, чем нет»).

При этом государственные гражданские служащие существенно выше, чем население, оценивают свой потенциал. 37% госслужащих оценивают перспективы улучшения однозначно утвердительно, что, несомненно, позитивный факт, потому что власть должна верить в свои силы. Однако вызывает опасение, что 11,1% представителей власти не верят или практически не верят в собственные перспективы.

Значительная часть госслужащих (38,6%) видит существенные положительные изменения в собственной деятельности под руководством губернатора и абсолютное оправдание оказанного ему при приходе к власти «кредита доверия» (40,9%). В то же время несмотря на определенные улучшения, отмеченные госслужащими (41,7%), их ожидания оправдались лишь частично (39,4%).

Скептиков среди населения существенно больше, чем среди госслужащих, и, в среднем, оценка населения более сдержанная: нейтральная и умеренно положительная. В данном случае мы отнесли вариант ответа «отношение власти к населению не изменилось» к нейтральной позиции, исходя из того, что «отсутствие плохих новостей уже хорошая новость» при непростых реалиях современного развития как страны, так и региона (при этом, конечно, отсутствие положительной динамики – это больше отрицательная оценка...).

Данная оценка проявляется и во мнении преобладающей части населения о частичном оправдании данного губернатору «кредита доверия».

ПЕРСПЕКТИВЫ УЛУЧШЕНИЯ РЕПУТАЦИИ РЕГИОНАЛЬНОЙ ВЛАСТИ

Проанализируем основные направления улучшения репутации региональной власти с точки зрения населения и самой власти. Каждому из субъектов был задан следующий вопрос: «Что бы Вы порекомендовали областной и муниципальной власти, чтобы она могла улучшить свою репутацию в глазах населения?».

Рекомендации, данные власти населением, исходя из выявленных проблем и блоков содержательных характеристик репутации региональной власти (институциональных и деятельностных), были объединены в два смысловых блока. Рассмотрим их.

I. Повышение эффективности власти (69,1%)

✓ *Служение народу – реализация миссии власти – 20,9%*. Работать для народа, на благо общества, думать о народе, а не о себе («больше думать о людях, их проблемах, а не о том, чтобы «урвать для себя»), решать их проблемы, учитывать мнение населения, поддерживать его интересы, участвовать в жизни народа, помогать. Наиболее яркие высказывания: «работайте для людей, а не для Путина!», «перестать быть эгоистами, даешь альтруизм!». Особое внимание необходимо малоимущим слоям населения, пенсионерам, молодежи, детям, инвалидам («Больше уделяйте внимания пенсионерам. Мы очень нуждаемся в материальной помощи, или, в крайнем случае, просто поговорите с пенсионерами, вы услышите много нового о себе. И вообще, Сталина на вас нет! Он бы навел порядок в стране!»).

✓ *Качественные характеристики власти (48,2%)*.

• *Прямое взаимодействие с населением, общение, обратная связь – 9%*: привлечение людей, больше встреч с населением («слушать простое население», «наладить обратную связь не только через “онлайн” приемные на официальных сайтах, а через более популярные каналы информации», «открыть глаза, посмотреть как живут простые люди», «спуститься на землю, приехать в деревню, услышать народ», «выходить в народ и из первых рук узнавать нужды населения», «у меня спросить лично»).

- *Борьба с коррупцией – 6,5%:* «хватит воровать», «власти нужно не набивать свои карманы государственными деньгами, а пускать их в дело»;
- *Реальная, а не псевдодеятельность – 5,4%:* «больше делать, а не говорить», «не пускать слов на ветер», «поменьше пускать пыль в глаза граждан, а больше делать», «меньше болтовни, больше дела», «от слов к делу», «не пиариться, а работать», «работайте, а не чешите языком», «делать что-то для народа, а не видимость работы создавать».
- *Не обманывать доверия народа, выполнять обещанное («чтобы обещания совпадали с действиями») – 4,7%.*
- *Активность, высокая работоспособность, трудолюбие – 4,3%:* «Работать!», «Вкалывать!».
- *Повышение результативности – 2,2%:* «лучше работать», «больше успехов», «достижения поставленных целей».
- *Профессионализм – 2,2%:* «быть профи», основательность, грамотность.
- *Выполнение обязанностей, следование стандартам – 2,2% («все написано в Конституции, просто пусть выполняют»).*
- *Честность – 2,2%.*
- *Оперативность в решении проблем, своевременность – 1,1%:* быстро и незамедлительно реагировать на проблемы и просьбы населения; «решать проблемы "здесь и сейчас", а не делать из этого глобальную проблему».
- *Прозрачность, открытость, большее информирование населения о своей деятельности – 1,8%.*
- *Регулярная отчетность о своей деятельности – 1,4%:* «отчитываться перед народом, независимо от результатов».

Также приведем ответы, набравшие менее 1% (уникальные ответы): стремление к повышению уровня образования, расширению кругозора; ответственность; «следить за речами»; «совести побольше»; «нужно в корне менять власть, а не ее маленькую частичку»; меньше бюрократизма;

контроль вышестоящей власти; «не заострять внимание на решении мелких, маловажных задач, а, главным образом, рассматривать социально-экономические проблемы»; обновление кадров, принимать на работу хороших специалистов. Также особо отметим один ответ: «желание улучшить свою репутацию», который представляется важным в силу особой значимости целевой ориентации власти как начального этапа работы над улучшением репутации.

II. Решение проблем развития региона (26,3%)

В основном были даны рекомендации по улучшению социально-экономической сферы.

✓ *Обеспечить достойный уровень жизни, качественное улучшение, повышение уровня жизни простого населения – 5%.* В том числе достойные зарплаты бюджетникам, пенсии пенсионерам; трудоустройство («дать работу трудоспособному населению, эмигрантов – домой, свои строители на биржах»).

✓ *Реформирование социальной сферы – 6,9%:* улучшение медицинского обслуживания – 1,8%; образования – 1,1%; детских садов – 1,1%; строительство социальных объектов – 1,4% («вместо того, чтобы тратить миллионы на никому не нужную набережную, выставочный центр и т.д., лучше оборудовать современным оборудованием хотя бы одну больницу»).

✓ *Решение дорожных проблем – 5,1%.*

✓ *Развитие сферы ЖКХ – 1,8%:* ремонт ветхого жилья, снижение цен на коммунальные услуги.

✓ *Строительство доступного жилья, в том числе для молодых специалистов – 1,4%.*

✓ *Развитие сельского хозяйства, производства – 1,8%:* помощь селу, поднять производство на фабриках и заводах, создавать передовые предприятия.

✓ *Благоустройство и комфорт городской среды – 4,3%:* чистота («у

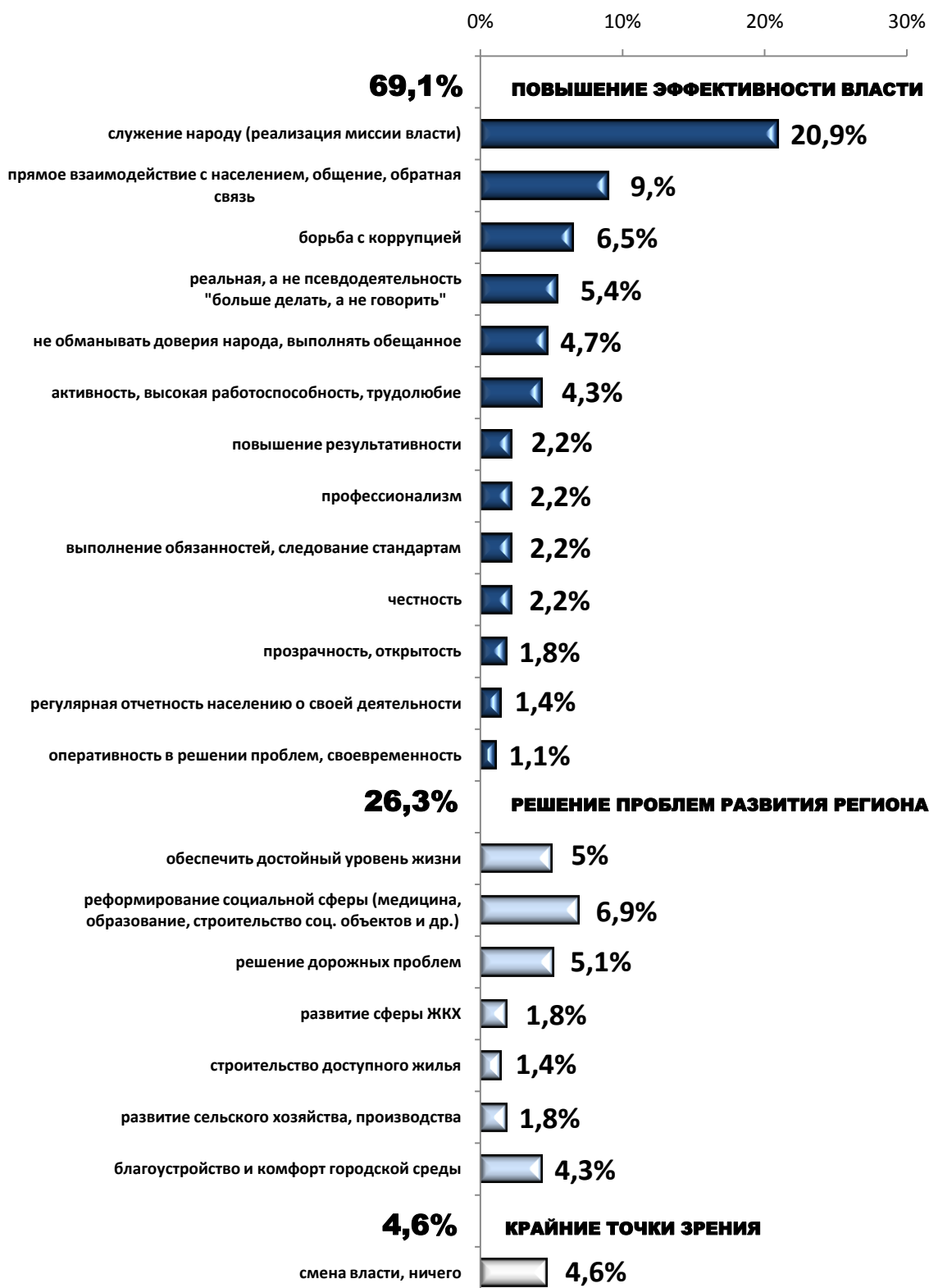
✓ нас грязный город») и порядок в городе и области, реставрация памятников, обустройство придворовых территорий, «облагородить город», «перенимать положительный опыт западных городов, во многих случаях они не требуют больших денежных вложений».

Также приведем ответы, набравшие менее 1% (уникальные ответы): патриотическое воспитание молодежи, внимание к экологии, внедрение научных достижений.

Крайние точки зрения (4,6%): смена власти, самороспуск («пригласить власть извне», «уволиться и уехать из страны навсегда»); «ничего», «мне все равно».

Наглядно рекомендации населения государственной и муниципальной власти Смоленской области, которые могут улучшить ее репутацию, представлены на диаграмме.

**Рекомендации государственной и муниципальной власти
Смоленской области по улучшению собственной репутации:
мнение населения, 2014 год
(в % от количества упомянутых рекомендаций)**



Таким образом, мы видим опасную тенденцию отчуждения населения от власти, которая проявляется в выделении населением весомого блока, связанного с реализацией миссии власти, – служения народу.

Теперь соотнесем рекомендации населения, данные в 2014 и 2012 годах. В 2012 году на первый блок по повышению эффективности власти, как и в 2014 году, приходилась основная часть всех рекомендаций (2012 год – 83,2%, 2014 год – 69,1%), причем около 25% из них были связаны с реализацией миссии власти (в 2014 году – 20,9%). Таким образом, в данной части рекомендаций за два года, за исключением относительно небольшого понижения доли данного блока, принципиальных изменений не произошло.

В целом многие рекомендации 2012 года совпадают с предложенными в 2014 году. Приведем основные тематические блоки: улучшение взаимодействия с населением; учет его мнения (чаще устраивать общественные слушания, упростить механизм решения вопросов); большая результативность, профессионализм («делать дела, которые будут говорить сами за себя»); выполнение обещаний; честность; открытость; доступность; справедливость; борьба с коррупцией; ответственность; соблюдение закона; самокритичность; сокращение расходов; омоложение состава; «учиться, учиться, учиться».

В то же время в 2014 году появилась группа рекомендаций, ранее населением не выделяемая: «реальная, а не псевдодеятельность», что напрямую соотносится с новой группой проблем – «иллюзия эффективной деятельности».

Блок рекомендаций в области регионального развития в 2014 году стал значим для гораздо большего числа граждан (11,8% в 2012 году и 26,3% – в 2014 году). При этом его содержание принципиально не изменилось, только конкретизировалось. В 2012 году были даны следующие рекомендации: сделать доступным жилье; улучшить медицину и ее доступность; уделять больше внимания памятникам культуры; развивать инфраструктуру; поднимать сельское хозяйство, экономику; «приводить в область

инвестиции»; облагораживать город и область, обеспечивать чистоту, создавать больше парков и мест для отдыха; улучшать экологию.

Аналогично 2014 году в 2012 году около 5 % ответов отразили крайние точки зрения: ничего, рекомендации бесполезны, уйти в отставку.

Обратим внимание на важный, на наш взгляд, аспект во мнении населения, выявленный в результате соотнесения проблемного поля репутации региональной власти и рекомендаций по ее улучшению. Ранее было отмечено, что в 2014 году проблемное поле репутации сместилось с эффективности власти (по ее институциональным характеристикам) на ее деятельность, связанную с развитием региона. При этом рекомендации населения, как в 2012, так и в 2014 году, по-прежнему связаны с необходимостью изменений в самой власти, то есть первопричина невысокой оценки репутации находится в ее институциональных содержательных характеристиках.

Теперь выясним, в какой степени рекомендации, предложенные населением, совпадают с рекомендациями власти по улучшению собственной репутации. Данные рекомендации, в отличие от проблем, полностью совпали с мнением населения в части выделения двух основных смысловых блоков. Раскроем их содержание.

1. Повышение эффективности власти (81,5%)

✓ *Служение народу – реализация миссии власти – 35,6%*: больше работать на благо людей, «быть близким к народу», взаимопонимание между властью и обществом, больше внимания к людям, любить людей, прислушиваться к людям.

✓ *Повышение уровня профессионализма, результативности деятельности – 16,5%* («репутацию нужно заслужить»): нацеленность на решение системных проблем, более плотно курировать деятельность подведомственных организаций, особенно в социальной сфере, здравоохранении, ЖКХ; усердие, добросовестность на службе; выполнение

профессионального долга; повышение уровня исполнительской дисциплины путем усиления ответственности за выполнение работы.

- ✓ *Больше доступности, открытости – 14,8%.*
- ✓ *Честность – 6%.*
- ✓ *Улучшить информирование населения, взаимодействие со СМИ – 4,3% – «показывать себя с лучшей стороны» (был и крайний вариант: «урезать свободу слова в СМИ»).*
- ✓ *Не воровать, бороться с коррупцией – 2,6%.*
- ✓ *Провести кадровые перестановки, обновить состав – 1,7%.* Был также такой любопытный ответ: «сократиться, чтобы не съесть народный бюджет».

II. Решение проблем развития региона (17,4%)

В основном были даны рекомендации по улучшению социально-экономической сферы.

- ✓ *Повышение уровня жизни населения, решение его ключевых проблем, особая ориентация на пенсионеров, детей и инвалидов – 4,7%.*
- ✓ *Развитие экономики – 5,5%.*
- ✓ *Решение проблем безработицы – 3,2%.*

Рекомендации, набравшие менее 1 %: увеличение заработной платы; забота о состоянии ЖКХ; улучшение инфраструктуры; ремонт зданий, благоустройство; урегулирование проблемы с предоставлением детских садов; развитие культуры.

Крайние точки зрения (1,1%): бездействие – «вполне хорошая репутация и так», «ничего, все равно люди будут недовольны».

Наглядно рекомендации государственных гражданских служащих по улучшению репутации государственной и муниципальной власти Смоленской области представлены на диаграмме.

**Рекомендации государственной и муниципальной власти
Смоленской области по улучшению собственной репутации:
мнение государственных гражданских служащих
(в % от количества упомянутых рекомендаций)**

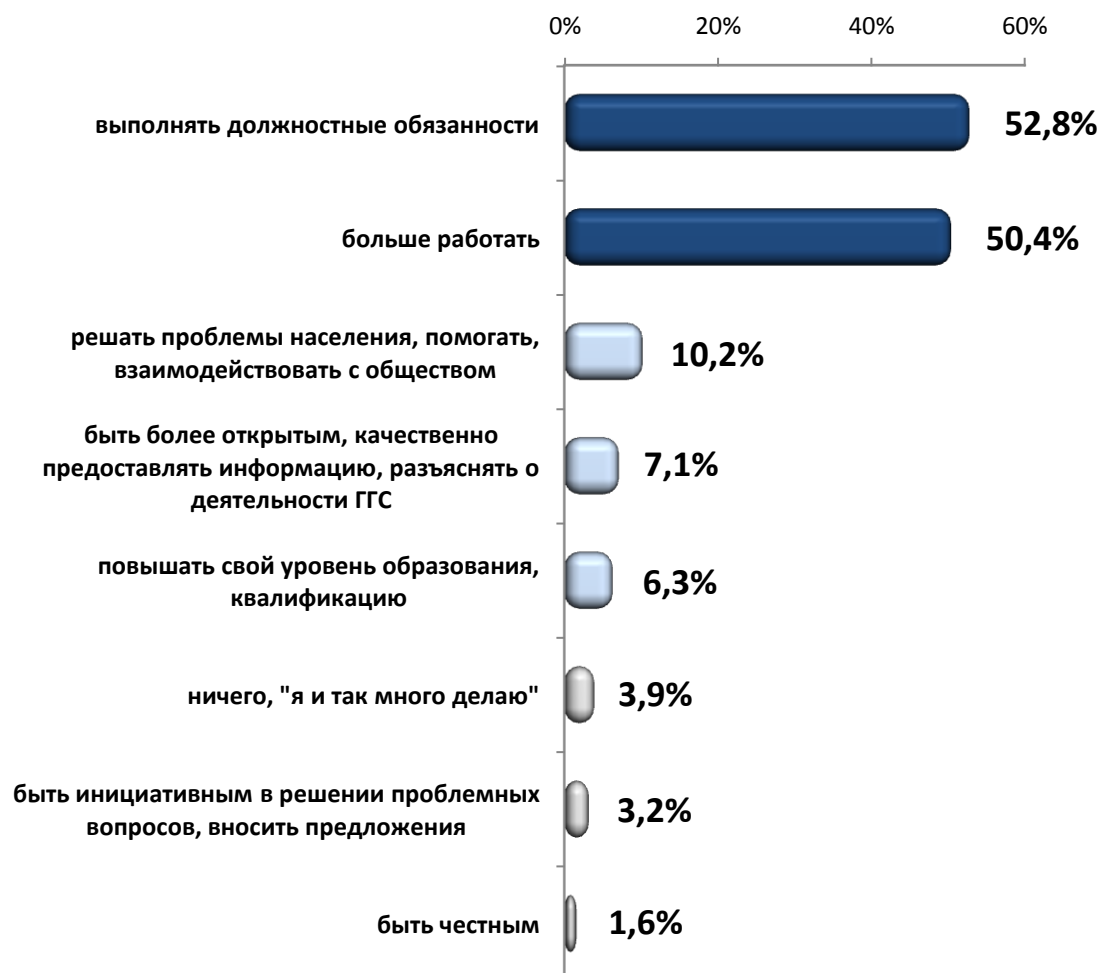


В целом мы видим, что при некоторой разнице в расстановке акцентов в принципиальных моментах существует единство в понимании направлений улучшения репутации гражданами и властью. При этом следует отметить довольно интересный факт: госслужащие, не выделяя в качестве проблем репутации реализацию миссии власти – служение народу, делают на нее явный акцент (даже больший, чем население) в контексте направлений ее улучшения. В целом большая часть госслужащих, по сравнению с

населением, придает значение блоку рекомендаций, связанному с институциональными характеристиками репутации. И наоборот, меньшее количество госслужащих уделяет внимание решению проблем развития региона. Также отметим, что рекомендации населения носят более конкретный характер.

Далее, чтобы персонифицировать рекомендации и, фактически, узнать, что именно сам госслужащий может сделать для улучшения собственной репутации (персональная сопричастность процессу улучшения репутации), представителям власти был задан соответствующий вопрос: «Что лично вы как государственный гражданский служащий делаете, можете сделать для улучшения репутации региональной власти в целом и репутации органов исполнительной власти Смоленской области в частности?».

Персональная сопричастность государственных гражданских служащих процессу улучшения репутации региональной власти:
открытый вопрос
(в % от количества упомянутых рекомендаций)



Таким образом, для половины госслужащих их личный вклад в формирование хорошей репутации власти сводится к выполнению должностных обязанностей, а также приложению больших усилий в профессиональной деятельности. Также представители власти видят не только общие, но и конкретные перспективы улучшения своей деятельности, например, повышение квалификации. Ответы некоторых госслужащих свидетельствуют о довольно высокой самооценке (3,9%): «ничего», «я и так много делаю».

Также представим некоторые ответы госслужащих, наиболее ярко иллюстрирующие их мнение: «никогда не говорю плохо о власти»; «нужно

полюбить власть»; «соответствовать образу госслужащего», «анонсировать мероприятия, проводимые областью, в социальных сетях среди друзей»; «изучаю историю родного края для дальнейшего участия и видимых результатов во благо отечеству»).

В целом можно сделать вывод о наличии персонального потенциала улучшения репутации органов исполнительной власти у большинства госслужащих.

В то же время обратим внимание на крайне важный аспект в работе над репутацией власти, выявленный по результатам опроса государственных гражданских служащих. С одной стороны, было определено, что существует достаточно высокий уровень осознания представителями власти перспектив улучшения собственной деятельности для улучшения репутации, с другой – госслужащие не видят прямой связи между личным вкладом в репутацию и формированием репутации исполнительной власти в целом, изменением в оценке ее репутации, значит, не осознают в должной мере собственную сопричастность данному процессу в качестве активного субъекта, от которого эта репутация зависит. Данное противоречие было выявлено при анализе степени сопричастности субъектов процессу формирования репутации власти (см. п. 2.2 данной монографии). То есть, по представлению госслужащих, они могут работать с высокой эффективностью и таким образом способствовать формированию позитивной репутации, но реально улучшений не происходит, получается, что население этого как бы «не замечает», что впоследствии может существенно демотивировать представителей власти к хорошей работе...

Итак, по результатам практической апробации исследовательской модели концепта «репутация региональной власти» был проведен анализ субъективного восприятия репутации региональной власти (субъективной составляющей репутации) с точки зрения двух основных субъектов ее формирования: самой власти как базисного субъекта и населения – в соответствии с основными структурными элементами концепта:

информационным, образным и интерпретационным; выявлена степень единства в понимании концепта «репутация региональной власти» указанными субъектами. Основные выводы по результатам данной части исследования и соответствующие рекомендации региональной власти по формированию позитивной репутации будут представлены в п. 3.3 данной монографии.