

ПРОБЛЕМНЫЕ ЗОНЫ ФОРМИРОВАНИЯ РЕПУТАЦИИ ВЛАСТИ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЕЕ УЛУЧШЕНИЮ, МНЕНИЕ СМОЛЯН, 2012

РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА ПО ИЗУЧЕНИЮ РЕПУТАЦИИ РЕГИОНАЛЬНОЙ ВЛАСТИ

□ Анкетный опрос, ноябрь 2011 г. – январь 2012 г.; 305 респондентов, жители г. Смоленска и Смоленской области

Перечислим ключевые **ПРОБЛЕМЫ** репутации региональной власти, названные смолянами в ходе социологического опроса.

■ *Состояние самой власти:*

✓ 15% смолян отмечают коррупцию во власти: нецелевое расходование денег на 1150-летие Смоленска, неспособность освоить их; растраты; отмывание денег;

✓ еще около 15% респондентов указывают на недееспособность власти в целом, невнимание к гражданам: «все действия – любые действия нашей власти ухудшают ее репутацию, так как показывают некомпетентность»; бездействие; невыполнение обязанностей, обещаний; безответственность; увеличение количества чиновников; население не знает о решениях власти; недостаточный контроль; отсутствие учета мнения населения;

✓ также отмечена скандальность власти (7%): решения и действия, связанные с арестом глав города и высших чиновников городской администрации; закулисная борьба за кресло мэра.

■ *Социально-экономические проблемы* (20% опрошенных): 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».

Теперь перечислим основные **РЕКОМЕНДАЦИИ**, данные смолянами власти, по улучшению ее репутации. Мы также объединили их в несколько смысловых блоков.

■ *Реализация предназначения власти – служение народу* (20%):

✓ больше участвовать в жизни населения и взаимодействовать с ним, думать и действовать в интересах населения, а не в своих собственных;

✓ уважать свой народ, работать для людей, улучшать жизнь населения;

✓ учитывать мнение граждан (чаще устраивать общественные слушания, упростить механизм решения вопросов); вернуть выборы мэра населением;

- ✓ сделать работу прозрачной для общественности.
- *Требования к самой власти, ее ключевым характеристикам (15%):*
- ✓ быть честной, открытой, доступной, справедливой;
- ✓ не воровать, «не пополнять карманы деньгами, которые им не принадлежат», «больше действовать поменьше, воровать», установить «потолок» доходов;
- ✓ соблюдать закон, действовать в рамках своих полномочий;
- ✓ быть самокритичной, последовательной;
- ✓ сменить состав, уменьшить количество должностных лиц;
- ✓ сократить расходы на свое содержание, не закрывать глаза на очевидное;
- ✓ повысить ответственность за принятие решений;
- ✓ омолодить кадровый состав: «должны сидеть не старики, а молодежь»;
- ✓ «учиться, учиться, учиться».
- *Повышение эффективности (15%):*
- ✓ быть более результативной; делать дела, которые будут говорить сами за себя;
- ✓ работать добросовестно, выполнять свои функции, обязанности;
- ✓ выполнять данные перед выборами обещания;
- ✓ научиться использовать выделенные средства.
- *Развитие социально-экономической сферы (5%):*
- ✓ 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.
- *Крайние точки зрения (5%):* ничего, рекомендации бесполезны, уйти в отставку.

Таким образом, мы видим, что смоляне, в первую очередь, связывают проблемы репутации региональной власти с состоянием самой власти (неэффективная социально-экономическая политика является следствием ее некомпетентности), соответственно, и основные рекомендации направлены на необходимость ее качественного улучшения.

ВЫВОДЫ

На основании результатов оценки репутации региональной власти представляется возможным выделить ряд существенных проблем в области формирования позитивной репутации региональной власти.

1. *Деятельность региональной власти по формированию собственной позитивной репутации не носит целевой, системный характер и является недостаточно эффективной.* Об этом свидетельствует как отсутствие специальных региональных программ, так и непосредственная негативная оценка населением репутации как областных, так и муниципальных органов власти и должностных лиц. Для решения данной проблемы необходимо существенное повышение эффективности всей системы управления репутацией региональной власти, выстраивание четкого алгоритма действий по ее улучшению.

2. Для региональной власти на настоящий момент так называемая «стартовая» позиция для формирования позитивной репутации очень сложная и неблагоприятная в силу выявленной *негативной оценки как существующей репутации в целом, так и отдельных ее содержательных характеристик областных и муниципальных органов власти, должностных лиц.* Оценка репутации была проведена для следующих уровней власти: губернатор Смоленской области; Администрация и органы исполнительной власти (ОИВ) Смоленской области; Смоленская областная Дума; глава муниципального образования (МО); Администрация МО; представительный орган МО.

По 6-балльной шкале *средний уровень оценки репутации власти – 2 балла* (0 баллов – власть вообще не обладает данной характеристикой, 5 баллов – обладает в полной мере, отличная оценка).

В то же время такая отрицательная оценка свидетельствует об особой актуальности задач, связанных с разработкой и реализацией программ по целенаправленному формированию позитивной репутации на уровне всех государственных и муниципальных органов власти и должностных лиц.

3. *Практически отсутствуют репутационные преимущества власти – позитивные характеристики репутации, которые могли бы стать базовыми при разработке направлений деятельности по преодолению проблемных зон репутации региональной власти.* Разброс оценок разных репутационных характеристик – от 1,1 до 3,28 балла в зависимости от уровня власти. Поэтому необходима комплексная программа формирования позитивной репутации власти по улучшению большого количества ее разнообразных содержательных элементов.

Самые проблемные характеристики из наиболее значимых для населения (не набравшие даже 2-х баллов): неподкупность (отсутствие коррупции); ориентированность на нужды населения («служение» народу); честность; ответственность; выполнение взятых обязательств; единство целей, ценностей и интересов власти и населения; защита прав и свобод

граждан; создание возможностей для трудоустройства; создание условий для получения стабильного и достойного дохода; обеспечение доступности и качества медицинского обслуживания и образования; обеспечение доступности и качества жилья; забота о состоянии ЖКХ, качестве и доступности коммунальных услуг; обеспечение социальной защищенности граждан; гарантии достойного пенсионного обеспечения; забота о состоянии дорог, благоустройстве населенных пунктов области.

Вместе с тем следует отметить и некоторые позитивные моменты в оценке смолянами репутации власти (возможный репутационный потенциал власти). В частности, на вопрос о действиях и решениях власти, которые улучшили ее репутацию в глазах населения в последнее время, жители города давали следующие ответы:

- подготовка города к празднованию 1150-летия: благоустройство Смоленска, в том числе ремонт дорог, тротуаров и пешеходных переходов, строительство новых архитектурных сооружений, набережной, реставрация домов;

- социально-экономическое развитие: возведение социально-значимых объектов (школ, детских садов, спортивных учреждений), газификация области, приобретение новых трамваев, реализация программы помощи молодым семьям, добавка к материнскому капиталу, повышение зарплаты бюджетников, обеспечение доступности занятия спортом, введение звания «Ветеран Смоленской области», отмена транспортного налога, развитие контактов с Белоруссией;

- изменения во власти: введение виртуальных приемных; развитие новых технологий; смена власти, назначение более ответственных, добросовестных лиц;

- создание условий для развития бизнеса: работа с молодыми предпринимателями.

4. *Формирование репутации власти не всегда происходит на объективной основе и в значительной степени носит поверхностный характер.* В итоге по различным характеристикам власти у населения происходит формирование неадекватной репутации. Данный вывод основан на следующих результатах исследования.

Во-первых, определено, что для подавляющего большинства населения (почти 70%) приоритетным источником как формирования, так и оценки репутации региональной власти является мнение об общем положении дел в области, городе. При этом смоляне в процессе оценки репутации практически ничего не знают о деятельности конкретных органов власти и должностных лиц (знаниями руководствуется только 12,1% населения)!

Во-вторых, изучение объективных показателей деятельности власти (на примере ОИВ Смоленской области в динамике за 2008–2011 годы) показало наличие значительных успехов по определенным направлениям развития региона, но население их недооценивает, и мнение смолян по-прежнему остается отрицательным.

Получается, что население, не зная хорошо объективной ситуации, в том числе не располагая информацией о достижении ряда существенных положительных результатов по отдельным направлениям развития территории и усилиях конкретных органов власти и должностных лиц, склонно свое общее недовольство распространять на власть в целом. В итоге формируется крайне негативная репутация всей власти.

В то же время существует перспектива более полного задействования так называемого объективного потенциала формирования репутации региональной власти через улучшение уровня информированности граждан о деятельности власти, ее достижениях и повышении объективности мнения населения о власти, создания соответствующей адекватной (реальной) репутации.

Также для решения выше обозначенной проблемы необходимо активизировать весь потенциал коммуникативного взаимодействия власти и общества средствами публичных рилейшнз (связей с общественностью), выстроив партнерскую модель общения.

5. Напрямую с предыдущей проблемой связана серьезная *проблема в области информирования населения о деятельности конкретных органов власти и должностных лиц*. Несмотря на то, что СМИ, Интернет играют существенную роль при оценке репутации (43%), их значимость в процессе формирования репутации очень низкая (17,6%).

Можно предположить, что данный факт, с одной стороны, свидетельствует о низком уровне доверия населения к информации о власти, неудовлетворенности степенью ее полноты и объективности. С другой стороны, может отражать преимущественно негативное информационное поле освещения деятельности власти.

Решение данной проблемы заключается в улучшении степени информированности граждан о деятельности власти, повышении объективности информации, аналитическом характере освещения, дающих возможность увидеть как достоинства, так и недостатки в деятельности власти, проследить динамику развития, оценить предпринимаемые властью усилия по улучшению положения дел в регионе.

6. Выявлена *большая роль так называемого репутационного пространства в процессе создания репутации региональной власти*, поскольку основным источником формирования и оценки репутации для смолян является общее положение дел в области, городе.

Репутация власти создается на основе восприятия различных субъектов, находящихся в поле взаимодействия власти и общества, большого количества влияющих на них разнообразных факторов. Репутация субъектов, обладающих определенными властными полномочиями по отношению к населению и при этом не являющихся представителями государственных и муниципальных органов (например, сотрудники ЖЭУ), может отразиться на целостном восприятии репутации власти.

Данный факт *существенно усложняет процесс улучшения репутации отдельных органов власти и должностных лиц*. При этом нельзя забывать, что население практически не обладает знаниями о деятельности власти, далеко не всегда видит разницу между областной и муниципальной властью, не разграничивает сферу их полномочий и ответственности.

Таким образом, разработка и реализация программ по улучшению репутации власти должна одновременно охватывать не только конкретные государственные и муниципальные органы и должностные лица, но и общее репутационное пространство по оси взаимодействия «власть – общество».

7. При разработке направлений формирования позитивной репутации власти следует понимать, что решение проблем в области информационной политики и перспективы повышения объективности мнения граждан при оценке репутации конкретных органов власти и должностных лиц за счет улучшения степени информированности населения о ее достижениях является второстепенным.

Главная проблема формирования позитивной репутации власти связана с необходимостью улучшения непосредственных результатов ее деятельности по решению конкретных вопросов граждан, созданию реальных условий для максимального удовлетворения их потребностей и интересов.

Данный вывод связан с негативной оценкой репутации региональной власти при решающей роли опыта взаимодействия населения с властью и общего состояния дел в регионе в качестве оснований формирования репутации.

При оценке репутации роль опыта существенно понижается, поскольку граждане относительно немного взаимодействуют с властью непосредственно. Поэтому даже незначительный негативный опыт может сформировать ее соответствующую негативную репутацию.

Таким образом, акцент нужно сделать как на улучшение качества государственного и муниципального менеджмента в целом, так и на повышение профессионализма каждого государственного и муниципального служащего, усиление контроля за персональной эффективностью его деятельности.

В данной связи представляется возможным внедрение компетентностного подхода в работу государственных и муниципальных органов власти, предполагающего индивидуальную оценку деятельности на основе модели (профиля) компетенций.

Также особое внимание следует уделить выстраиванию прямой взаимосвязи между усилиями власти и степенью улучшения условий жизни граждан, положением дел на той или иной территории; в оценке эффективности деятельности органов государственной и муниципальной власти необходимо повысить роль показателей, свидетельствующих об изменении состояния управляемых объектов.

8. Следует выделить в качестве самостоятельной проблемы *недостаточно высокий уровень политической культуры смолян*. Об этом свидетельствует как незнание смолянами деятельности власти, так и, что гораздо важнее, на наш взгляд, непонимание половиной населения зависимости репутации власти, а значит и ее результативности, как от самой власти, так и от каждого гражданина (диаграммы 1, 2).

Решение проблемы повышения политической культуры граждан является задачей общенационального масштаба и требует самостоятельного комплексного исследования.

Диаграмма 1

От кого зависит репутация региональной власти?

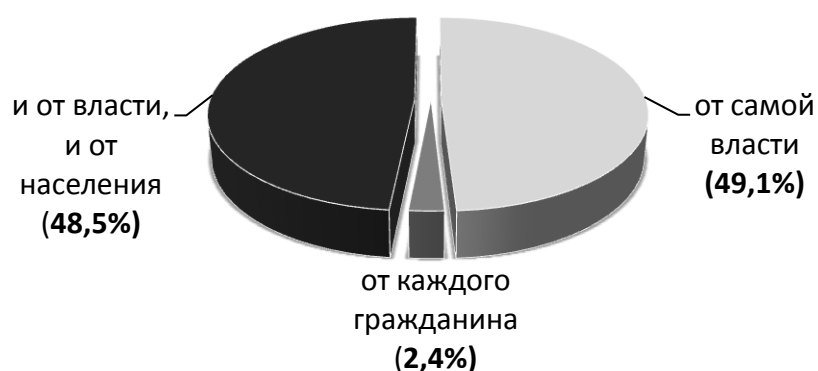
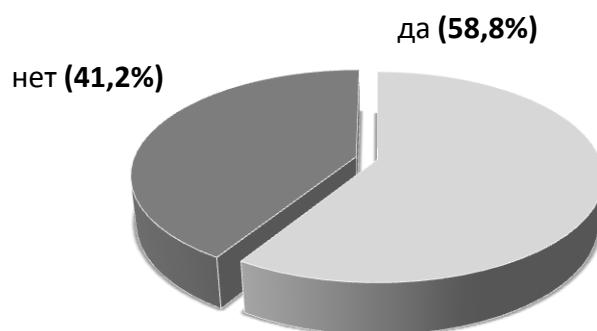


Диаграмма 2

Должен ли гражданин участвовать в процессе формирования репутации региональной власти?



В данном контексте хотелось бы остановиться на необходимости целенаправленного формирования политической культуры у школьников Смоленской области. Опыт преподавательской деятельности позволяет с сожалением констатировать, что даже студенты специальности (бакалавриата) «Государственное и муниципальное управление», приходя в университет, имеют крайне поверхностное представление о политической сфере жизни общества, не знают Конституции Российской Федерации, элементарных основ государственного и муниципального управления.

Таким образом, при разработке программы деятельности региональной власти по преодолению существующих проблем в области формирования позитивной репутации, усилия должны быть сосредоточены на трех ключевых направлениях при определяющей роли первого: повышении результативности власти, профессионализма представителей власти всех уровней; полноценной реализации функции информирования населения о деятельности власти и организации активного взаимодействия с гражданами; повышении уровня политической культуры смолян.