

Тимофєєв С. П.,

доцент кафедри місцевого самоврядування, регіонального розвитку та політичної аналітики,
Чорноморський державний університет імені Петра Могили,
м. Миколаїв, Україна.

E-mail: historical@rambler.ru

Болгак Ю. Д.,

магістрант Інституту державного управління,
Чорноморський державний університет імені Петра Могили,
м. Миколаїв, Україна.

E-mail: historical@rambler.ru

МОНІТОРИНГ ГРОМАДСЬКОЇ ДУМКИ ЩОДО ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

У статті досліджується моніторинг громадської думки щодо діяльності органів публічної влади. Це є однією зі складових розбудови конструктивного діалогу між органами державного управління, місцевого самоврядування та громадянами. За допомогою постійного системного дослідження можна дізнатися про рівень задоволення громадськості державною політикою загалом й діями місцевих органів влади. Згодом на основі цього можна робити правки у діяльність органів публічної влади з метою досягнення компромісу між інтересами громадян та інтересами держави.

Право громадян на здійснення влади є загально визнаним природним правом, а висока ступінь розвитку громадянського суспільства є запорукою демократичності держави. Становлення ж цього громадянського суспільства є процес постійного вдосконалення влади, політики, яка охоплює всі сфери життєдіяльності, суспільства та окремого громадянина. В сучасних умовах формування громадянського суспільства до процесів виконання владних повноважень повинна бути залучена кожен громадянин. В той же час, першочерговим завданням для органів влади є створення таких умов політико-правових, що слугуватимуть становленню громадянського суспільства та зміцненню громадських об'єднань як повноцінну сторону у вирішенні проблем соціально-економічного та соціокультурного характеру.

Моніторинг громадської думки щодо діяльності органів влади повинен сприяти підвищенню ефективності прийняття рішення та впровадження державної політики. Органи публічної влади при цьому є зацікавленою стороною, оскільки це спрощує їх роботу. Забезпечення зворотного зв'язку відбувається також за допомогою соціологічних опитувань, що виконують наступні функції: інформаційна, просвітницька та іміджеві. Тобто за їх допомогою люди отримують інформацію щодо діяльності влади та подальших перспектив, дізнаються про обов'язки органів влади та їх повноваження. При цьому створюється імідж відкритого органу влади, готового до співпраці та компетентного у виконанні власних повноважень. Вимогою сучасного суспільства до влади є доволі сталими. В очікуваннях громадськості влада повинна бути прозорою та відкритою, завчасно інформувати про всі події та рішення, що приймаються. Не останню роль відіграє й зворотній зв'язок, який дає можливість з одного боку забезпечити позитивний імідж органів влади, з іншого – дозволяє дізнатися про громадську думку, отримати певні рекомендації.

Ключові слова: органи публічної влади, громадська думка, моніторинг громадської думки, соціологічне опитування, діалог влади з громадськістю.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Систематичний моніторинг громадської думки створює передумови для оптимізації системи державного управління та місцевого самоврядування. Саме за допомогою постійного системного дослідження можна дізнатися про рівень задоволення громадськості державною політикою загалом й діями місцевих органів влади. Згодом на основі цього

можна робити правки у діяльність органів публічної влади з метою досягнення компромісу між інтересами громадян та інтересами держави. Якщо дослідження громадської думки у стабільному суспільстві є бажаним, то в кризових ситуаціях воно є обов'язковим. Це стає необхідною передумовою підготовки до реформування, розробки стратегії розвитку з урахуванням громадської думки.

Залучення результатів дослідження повинне мати позитивний ефект як для органів публічної влади, так і для широкої громадськості, об'єднань громадян, що є представниками її інтересів.

Аналіз досліджень і публікацій. Громадська думка щодо діяльності органів влади та загалом спектр взаємодії влади з громадськістю, залучення громадян до прийняття та впровадження в життя управлінських рішень є об'єктом дослідження таких науковців, як Е. Афонін [3], О. Бажинова [1], О. Висоцька [2], Л. Гонюкова [3], К. Кандагура [4], О. Крутий [5], У. Стефанчук [7] та інші.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є визначення сутності моніторингу громадської думки, як складової започаткування діалогу між владою та громадянами. Розгляд наукових доробок у вивченні різних аспектів громадської думки щодо діяльності органів влади дає можливість констатувати, що подібний варіант діалогу органів влади з суспільством є вкрай актуальним та потребує ретельного розгляду та уточнення. Це може стати одним з ключових моментів у формуванні сучасного демократичного суспільства.

Виклад основного матеріалу дослідження

Взаємодія органів управління та громадськості є неодмінною умовою їх прозорого та ефективного функціонування. Сучасний світовий досвід свідчить, що лише за умови постійної взаємодії органів публічної влади з громадськістю стає можливим якісне виконання своїх функцій. На теперішньому етапі розвитку української держави серед актуальних завдань не останнє місце займають питання залучення громадськості, а також громадських об'єднань до процесу прийняття рішень. В результаті цього досягається ефективність та прозорість діяльності органів публічної влади.

Процес прийняття рішень в Україні, нажаль, ще не є дійсно прозорим, дії органів влади не завжди є зрозумілими для громадськості. При цьому закритість органів влади від суспільства, особливо при прийнятті управлінських рішень є вагомим фактором загрози на шляху до формування сучасного демократичного суспільства. Законодавство України фіксує певні можливості спільної взаємодії органів публічної влади та громадськості, однак методи та механізми цієї взаємодії не достатньо опрацьовані та потребують певного вдосконалення.

Найбільш простим та розповсюдженим варіантом є встановлення зворотного зв'язку влади та суспільства на основі загального виборчого права. Так званий парламентський механізм. Однак, форма взаємодії, що успішно застосовувалася ще у XIX ст., сьогодні вже не задовольняє вимог громадськості в країнах розвинутої демократії. Для України використання лише такого парламентського механізму взаємодії теж є недостатнім.

Демократичне врядування визнається необхідним підґрунтям для розвитку суспільства. Ефективне демократичне врядування являє собою результат взаємодії чітко функціонуючої влади та активного громадянина. Узагальнюючи сучасне бачення

проблематики демократії, варто відмітити, що серед основних критеріїв демократії є «народовладдя».

Право громадян на здійснення влади є загально визнаним природним правом, а висока ступінь розвитку громадянського суспільства є запорукою демократичності держави. Становлення ж цього громадянського суспільства є процес постійного вдосконалення влади, політики, яка охоплює всі сфери життєдіяльності, суспільства та окремого громадянина.

В сучасних умовах формування громадянського суспільства до процесів виконання владних повноважень повинна бути залучена кожен громадянин. В той же час, першочерговим завданням для органів влади є створення таких умов політико-правових, що слугуватимуть становленню громадянського суспільства та зміцненню громадських об'єднань як повноцінну сторону у вирішенні проблем соціально-економічного та соціокультурного характеру.

Зараз у державі наявна проблема того, що недостатньо враховується та досліджується органами влади громадська думка. До того ж, складним є визначення дослідження громадської думки, що розуміється як опосередкована форма консультацій органів влади з громадськістю стосовно створення й впровадження державної політики. Дослідження громадської думки реалізується за допомогою:

- соціологічних досліджень, наприклад, анкетування, контент-аналіз вхідної інформації;
- запровадження створення колонок у друкованих чи Інтернет ЗМІ;
- використання експрес-аналізу інтерв'ю, коментарів та різноманітних матеріалів у ЗМІ для визначення точки зору різних груп населення;
- обробки даних та узагальнення зауважень і пропозицій, що висловлені через звернення громадян;
- аналізу конкретної інформації, яка надходить через скриньку скарг тощо.

В ідеалі, результати дослідження громадської думки повинні використовуватися органами влади під час виконання своїх функцій, прийняття відповідних рішень, а також їх подальшого впровадження.

Варто відзначити, що не завжди управлінські рішення відповідають запитам громадян і не завжди їх проблеми вирішуються у повному обсязі. Громадяни деколи намагаються вплинути на адміністративні процеси, проте більшість подібних спроб не мають жодного результату. Як наслідок, оцінка діяльності органів влади складається громадянами під впливом досить негативного шаблону. Якість впровадження управлінських рішень часто впливає негативно не тільки на ефективність відповідної державної політики, а й рівень добробуту населення, їх життя та самопочуття як громадянина цієї держави [1].

Моніторинг громадської думки щодо діяльності органів влади повинен сприяти підвищенню ефективності прийняття рішення та впровадження державної політики. Органи публічної влади при цьому є зацікавленою стороною, оскільки це спрощує їх роботу. Забезпечення зворотного зв'язку

відбувається також за допомогою соціологічних опитувань, що виконують наступні функції: інформаційна, просвітницька та іміджеві. Тобто за їх допомогою люди отримують інформацію щодо діяльності влади та подальших перспектив, дізнаються про обов'язки органів влади та їх повноваження. При цьому створюється імідж відкритого органу влади, готового до співпраці та компетентного у виконанні власних повноважень.

Як зазначається в Методичних рекомендації з проведення соціологічних досліджень, опитування громадської думки дають змогу органам влади:

- правильно визначати пріоритети діяльності;
- вирізнити найгостріші проблемні питання розвитку сфери (галузі) чи регіону;
- узгоджувати позиції влади і громади з приводу способів розв'язання проблемних питань;
- вивчати слабкі місця впроваджуваних реформ,

- уникати несвоєчасних та хибних рішень;
- прогнозувати соціальні наслідки заходів, що плануються;
- своєчасно реагувати на зміни в настроях населення, вносити необхідні корективи у свою діяльність. [6, с. 6]

Важливим у проведенні моніторингу є системність проведення та стабільність запитів. Додатковим фактором впливу можна назвати прийняття важливих рішень, визначальні моменти у діяльності органів влади, оскільки вони можуть впливати на динаміку змін настроїв громадськості. Моніторинг може бути декількох видів в залежності від періодичності та мети: квартальний, піврічний, річний, загальний, конкретний тощо. Якщо брати до уваги критерії оцінювання громадської думки, то їх можна зобразити у вигляді трирівневої структури (рис. 1).

I рівень (загальний)	
<ul style="list-style-type: none"> – дотримання прав громадян; – відповідність діяльності законодавству; – результативність. 	
II рівень (визначення напрямків моніторингу)	
<ul style="list-style-type: none"> – рівень задоволення органами виконавчої влади життєвих потреб населення на відповідній території чи у відповідній галузі; – прозорість та відкритість у діяльності органів виконавчої влади. 	
III рівень (конкретизація обраних напрямків)	
<ul style="list-style-type: none"> – результативність; – своєчасність; – професійність; 	<ul style="list-style-type: none"> – активність; – систематичність; – правдивість.

Рис. 1. Критерії оцінювання громадської думки.

Недоліком використання даних критеріїв оцінювання громадської думки є те, що вони можуть використовуватися узагальнено, без розкриття теми широким переліком уточнюючих питань. Для подолання цієї проблеми варто залучати фахівців з відповідною освітою та досвідом роботи [6, с. 10].

Якісне вирішення проблеми забезпечення зворотного зв'язку та забезпечення активного діалогу між органами публічної влади та громадськими організаціями може бути тільки за умови відповідного забезпечення досвідченими кадрами. О. Висоцька, серед таких кадрів виділяє соціальних модераторів. Вони мають забезпечувати позитивну взаємодію влади з громадянами на основі характерних властивостей сторін, функціональності, мотивації, активності тощо. Залучення фахівців, здатних проводити моніторинг, глибинний аналіз та визначати головні напрямки дослідження є складовою так званого належного врядування [2].

Вимогою сучасного суспільства до влади є доволі сталими. В очікуваннях громадськості влада повинна бути прозорою та відкритою, завчасно інформувати про всі події та рішення, що приймаються. Не останню роль відіграє й зворотній зв'язок, який дає можливість з одного боку забезпечити позитивний

імідж органів влади, з іншого – дозволяє дізнатися про громадську думку, отримати певні рекомендації. Подібні вимоги, як зазначає дослідник О. Крутій, можуть бути задоволені тільки через застосування так званих діалогових форм:

1) публічний менеджмент є основою взаємовідносин організаціями громадянського суспільства;

2) соціальне партнерство, що забезпечує співпрацю держави, профспілок та підприємців (трипартизм) – допомагає знайти спільну мову, вирішувати суперечливі питання та досягати максимального комфорту для всіх сторін;

3) тісна взаємодія на місцевому рівні державних органів влади та органів місцевого самоврядування, їх співпраця.

Як свідчить досвід, в сучасному українському суспільстві діалог органів публічної влади з громадськістю знаходиться ще у процесі формування. Характерною особливістю на даному етапі є достатньо низький рівень соціальної активності, в свою чергу й представниками публічної влади фактично не докладається зусиль для використання потенціалу місцевих громад у вирішенні суспільно значущих проблем. Навіть якщо декларується

необхідність залучення громадськості, населення зазвичай не має достатньої інформації щодо діяльності місцевої влади, а більше поінформована про загальнодержавні справи й діяльність центральної влади. Виділяється, що для ефективного інформаційного забезпечення територіальної громади варто інтенсивніше залучати місцеві газети, систематично публікувати данні щодо стану справ, прийняття рішень та їх впровадження. Велике значення також мають часті виступи представників влади по телебаченню й громадські слухання, що створює імідж відкритості та прозорості [5].

Науковцями Е. Афоніним та Л. Гонюковою розглядається досвід розвинених країн у забезпеченні форм взаємодії громадськості та органів публічної влади, відокремлюються наступні:

- громадські дорадчі комітети;
- громадські слухання;
- дорадчі ради;
- громадянська просвіта;
- консультації;
- круглі столи;
- опитування громадської думки;
- організація громади;
- соціальний моніторинг;
- створення коаліцій [3, с. 12].

З цих форм найбільше використовується опитування громадської думки, оскільки воно є найпростішим варіантом та в подальшому може стати на допомозі у провадженні інших форм взаємодії. Окрім цього, бажаною є оптимізація процесу інформування населення щодо прийнятих рішень, діяльності органів влади. Сама ж ця інформація має бути простою та доступною широкому загалу. З іншого боку, важливим є моніторинг настроїв громадян, тенденцій його змін у залежності від того яка інформація висвітлюється [4].

Якщо звернутися до громадської думки, то вона має два джерела формування:

- перше – внутрішній соціально-психологічний стан суспільства, груп людей, а також окремих індивідів, особливо за умови їх соціальної активності;
- друге – зовнішній фактор, який виражається у впливі макросередовища (держава, центральна влада, політичні партії) й мікросередовища (місцеві органи влади, громадські організації, активісти тощо).

Слід відмітити, що дослідження громадської думки має таке важливе завдання, як фіксація об'єктивного становища у суспільстві та суб'єктивного відображення у свідомості громадян. Відповідно формулюються етапи дослідження громадської думки:

- перший етап – визначення інструментарію та розробка методології дослідницької діяльності, конкретизація заходів діагностики актуального стану громадської думки; важливим результатом даного етапу є формування цілісної картини щодо структури та характерних особливостей громадської думки на певних територіях, серед конкретних колективів тощо; для подальшої аналітичної роботи створюється база даних для подальшого прогнозування розвитку справ у різних сферах суспільного життя; як результат –

створення суцільної програми дій щодо стабілізації становища, подолання незадоволеності та формування позитивної громадської думки;

- розробка конкретного плану прогнозування громадської думки на певній території та в окремих групах людей; структурування та типологізація громадської думки в перспективі;

- вироблення концепції закріплення результатів моніторингу та варіантів реагування на зміни настроїв, стабілізації й подальшого досягнення позитивного результату; основною складовою є надання пропозицій щодо формування позитивної громадської думки за допомогою соціально-економічних важелів впливу та соціально-психологічних важелів, серед яких громадські слухання, прес-конференції та інші варіанти особистого контакту представників публічної влади з громадою та окремими групами людей.

Дослідниця У. Стефанчук визначає такі основні напрямки дослідження громадської думки в міжнародному науковому середовищі:

- громадська думка визнається як соціальний феномен із власною структурою, вагомою роллю в суспільно-політичному житті, процесі формування влади й створення балансу між політичними силами;
- збір актуальної інформації щодо стану громадської думки після впровадження державної політики та конкретних дій органів публічної влади;
- дослідження громадської думки щодо діяльності органів влади проходить за аналогією з приватною сферою, а громадяни розглядаються як споживачі управлінських послуг.

До методів моніторингу громадської думки відносять: звичайне спостереження із фіксацією визначальних моментів, дослідження варіантів прояву соціальної активності громадськості; проведення анкетування; опитування й інтерв'ю; екзит-поли під час виборів тощо. Подібні технології можуть використовуватися для визначення загальної картини, виокремлення основних тенденцій у формуванні суспільно-політичних настроїв. Відповідно, в процесі моніторингу громадської думки, поводитись аналіз складових громадської думки на предмет визначення громадської активності. Суттєву роль у моніторингу громадської думки відіграє застосування лінгвістичних методів та контент-аналіз засобів масової інформації, що справляють значний вплив на думки та настрої громадян, формують конкретне ставлення до подій, ситуацій, окремих органів та осіб, іноді доволі тенденційно [7].

Суттєвий вклад у дослідженні громадської думки щодо діяльності органів влади вносить аналіз формального боку, тобто, визначення якісної характеристики об'єкту дослідження. Серед важливих показників виокремлюються наступні: стать та вік, освіта й соціальний статус, перелік стереотипів та рівень поінформованості, морально-психологічні особливості тощо. До того ж, збір та аналіз цих показників повинен проводитись не один раз, а постійно протягом тривалого часу для встановлення існуючої динаміки, загроз та перспектив. Окремою важливою складовою є дослідження особистостей

державних та громадських діячів, визначних представників політичних сил та інших особистостей що мають можливість впливати на формування та трансформацію настроїв серед громадськості. Від їх авторитету, позиціонування, здібностей та психічних особливостей багато в чому залежить зворотна реакція від населення.

Не останнє місце також відіграє момент, контекст та ситуативність, оскільки буденність та окремі дії влади можуть створювати кардинально різні ставлення людей. Відносність громадської думки характеризується залежністю від внутрішніх та зовнішніх факторів.

Дослідники признають за необхідне продовжувати роботу у таких напрямках:

- підвищити інтенсивність моніторингу громадської думки та поглиблювати його у різних напрямках;
- більш дбайливо ставитися до збору інформації та її подальшої обробки, запроваджувати в роботі етичні стандарти;
- сама офіційна інформація про діяльність

органів публічної влади та посадовців повинна стати більш доступною, максимально простою у сприйнятті, а головне – своєчасно подаватися [4].

Висновки

Вбачається за необхідне використовувати досвід з приватної сфери стосовно взаємозв'язків постачальник-покупець. В даному випадку органи публічної влади виступають постачальником послуг, а громадськість – покупець. Тобто громадськість має право на досконалий «товар», а громадська думка щодо діяльності органів влади є показником задоволення цим товаром.

Додатково потрібно інтенсивно залучати громадян та їх об'єднання до прийняття та впровадження в життя управлінських рішень. Цьому може допомогти саме врахування громадської думки, що повинне проваджуватися у таких напрямках: створення спеціальних структурних підрозділів в органах влади для моніторингу громадської думки, підвищення кваліфікації службовців та залучення недержавних організацій.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бажинова О. А. Взаємодія органів публічної влади з громадськістю як чинник демократизації державного управління / О. А. Бажинова // Державне будівництво : електрон. наук. фах. Видання. – 2011. – № 2. – Режим доступу : <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2011-2/doc/6/08.pdf>
2. Висоцька О. М. Удосконалення діалогу органів влади і громадськості на регіональному рівні / О. М. Висоцька. // Державне управління: теорія та практика. – 2012. – № 2. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Dutp_2012_2_37.pdf
3. Держава і громадянин: шлях до співпраці: Наук.-метод. матеріали з питань орг. громад. слухань / Уклад.: Е. А. Афонін, Л. В. Гонюкова. – К.: Вид-во НАДУ, 2006. – 84 с.
4. Кандагура К. С. Вивчення громадської думки як підгрунтя відносин органів державної влади з громадськістю / К. С. Кандагура // Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. пр. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2010. – Вип. 4 (7). – С. 56-64.
5. Крутій О. М. Сучасний стан діалогової комунікації між органами державної влади та громадськістю в українському суспільстві / О. М. Крутій / Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2012. – № 2. – Режим доступу: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=386>
6. Оцінка громадськістю діяльності органів виконавчої влади: Методичні рекомендації з проведення соціологічних досліджень. – К., 2009. – 33 с.
7. Стефанчук У. Громадська думка як об'єкт дослідження: методологічні принципи та особливості / У. Стефанчук / Політична наука в Україні: стан і перспективи: матеріали всеукраїнської наукової конференції (Львів, 10-11 травня 2007 року) / Укл. Поліщук М., Сковчиляс Л., Угрин Л. – Львів, ЦПД, 2008. – С. 64-69

Тимофєєв С. П., Болгак Ю. Д.,

Черноморський державний університет імені Петра Могили, г.Николаев, Україна

МОНИТОРИНГ ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ ПУБЛИЧНОЙ ВЛАСТИ

В статье исследуется мониторинг общественного мнения о деятельности органов публичной власти. Это является одной из составляющих развития конструктивного диалога между органами государственного управления, местного самоуправления и гражданами. С помощью постоянного системного исследования можно узнать об уровне удовлетворенности общественности государственной политикой в целом и действиями местных органов власти. Впоследствии на основе этого можно делать правки в деятельность органов публичной власти с целью достижения компромисса между интересами граждан и интересами государства.

Право граждан на осуществление власти является общепризнанным естественным правом, а высокая степень развития гражданского общества является залогом демократичности государства. Становление же гражданского общества является процессом постоянного совершенствования власти, политики, которая охватывает все сферы жизнедеятельности, общества и отдельного гражданина. В современных условиях формирования гражданского общества в процессы выполнения властных полномочий должен быть вовлечен

каждый гражданин. В то же время, первоочередной задачей для органов власти является создание таких условий политико-правовых, которые будут служить становлению гражданского общества и укреплению общественных объединений как полноценную сторону в решении проблем социально-экономического и социокультурного характера.

Мониторинг общественного мнения о деятельности органов власти должен способствовать повышению эффективности принятия решения и внедрения государственной политики. Органы публичной власти при этом являются заинтересованной стороной, поскольку это упрощает их работу. Обеспечение обратной связи происходит также с помощью социологических опросов, выполняющие следующие функции: информационная, просветительская и имиджевая. То есть с их помощью люди получают информацию о деятельности власти и дальнейших перспектив, узнают об обязанностях органов власти и их полномочия. При этом создается имидж открытого органа власти, готового к сотрудничеству и компетентного в исполнении собственных полномочий. Требованиям современного общества к власти довольно устойчивы. В ожиданиях общественности власть должна быть прозрачной и открытой, заблаговременно информировать обо всех событиях и решения, которые принимаются. Не последнюю роль играет и обратная связь, которая дает возможность с одной стороны обеспечить положительный имидж органов власти, с другой – позволяет узнать общественное мнение, получить определенные рекомендации.

Ключевые слова: органы публичной власти; общественное мнение; мониторинг общественного мнения; социологический опрос; диалог власти с общественностью.

Tymofyeyev S., Bolgak J.,
Petro Mohyla Black Sea State University, Mykolayiv, Ukraine

MONITORING OF PUBLIC OPINION REGARDING THE ACTIVITIES OF PUBLIC AUTHORITIES

This paper examines the monitoring of public opinion regarding the activities of public authorities. This is part of building a constructive dialogue between the public administration, local government and citizens. With continuous systems research to learn about public satisfaction with government policy in general and the local authorities. Subsequently, based on this you can make edits in the activities of public authorities to achieve a compromise between the interests of citizens and state interests.

The right to the exercise of power is generally a natural right, and the high degree of civil society is the key democratic state. The formation of civil society is a process of continuous improvement of power policy that covers all areas of life, society and the individual citizen. In modern conditions of formation of civil society in the implementation of authority should be involved every citizen. At the same time, the priority for the government is to create political and legal conditions enabling the establishment and strengthening of civil society associations as a full party in addressing socio-economic and socio-cultural character.

Monitoring of public opinion on government activities should enhance the effectiveness of decision-making and implementation of public policy. Public authorities with an interested party because it simplifies their work. Providing feedback is also through opinion polls that perform the following functions: information, education and fashion. In other words, they help people information about government activities and future prospects, learn about the responsibilities of government and their powers. This creates the image of authority open, ready to cooperate and competent in the performance of their own tasks. The requirement of modern society to power is quite constant. In anticipation of the public authority must be transparent and open, timely inform about all the events and decisions taken. Not role play and feedback, which enables on the one hand to provide a positive image of the authorities on the other – to learn about public opinion, get some recommendations.

Keywords: public authorities; public opinion; public opinion monitoring; the poll; the dialogue with the public authorities.