

7. Терещук О. В. Адміністративна відповідальність за корупційні правопорушення: Автореф. дис. канд. юрид. наук: 12.00.08/ Одес. нац. юрид. Акад. — Одеса, 2000. — С. 11.
8. http://www.ehea.info/Uploads/Declarations/PRAGUE_COMMUNIQUE.pdf.
9. <http://www.pravo.org.ua/publications/monohrafi-ekspertiv/1146-naukovo-praktychnyi-komentar-do-zakonu-qpro-zasady-zapobihannia-i-protydii-koruptsiiq.html>
10. <http://www.transparency.org/country#UKR>
11. <http://www.ucas.com>
12. <http://www.ukrstat.gov.ua><http://uk.wikipedia.org>

Reviewer: Dr. Bakumenko Valeriy, Professor.

УДК:351

Попроцький О.П.,

доцент кафедри
інформаційної політики та технологій
НАДУ при Президентіві України.
к. держ. упр.

РЕЙТИНГОВЕ ОЦІНЮВАННЯ СОЦІАЛЬНО-ПОЛІТИЧНИХ НАСТРОЇВ ГРОМАДЯН У СТРАТЕГІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

Анотація. Стаття порушує досить цікаві та важливі питання сучасної науки з державного управління та політології щодо використання рейтингової оцінки проблем та очікувань громадян у процесі стратегічного планування та прийняття державно-управлінських рішень. Розглянуто ряд можливих ситуацій та суспільно-політичні настрої щодо них у вигляді діаграм та запропоновано варіанти їх вирішень.

Ключові слова: громадська думка, держава, громадськість, державне управління, рейтинг.

Попроцький А.П.,

доцент кафедри
інформаційної політики та технологій
НАГУ при Президенті України.
к. гос. упр.

РЕЙТИНГОВАЯ ОЦЕНКА СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКИХ НАСТРОЕНИЙ ГРАЖДАН В СТРАТЕГИЧЕСКОМ УПРАВЛЕНИИ

Аннотация. Статья нарушает достаточно интересные и важные вопросы современной науки государственного управления и политологии по использованию рейтинговой оценки проблем и ожиданий граждан в процес се стратегического планирования и принятия государственно-управленческих решений. Рассмотрен ряд возможных ситуаций и общественно-политические настроения по ним в виде диаграмм и предложены варианты их решений.

Ключевые слова: общественное мнение, государство, общественность, государственное управление, рейтинг.

Poprotsky O.P.,

Associate Professor, Department
informatics and political science at the
Nadu at Prezidentovi Ukrainy.
k.derzh.upr.

RATING EVALUATION OF SOCIO-POLITICAL MINDED CITIZENS IN THE STRATEGIC MANAGEMENT

Annotacion. The article gives quite interesting and important questions of modern science of public administration and political science on the use of ratings of the challenges and expectations of citizens in the process of strategic planning and cross adoption of state-making. Consider possible situation and social and political attitudes on them in the form of graphs and variants of their decisions.

Key words: public opinion, the government, the public, public administration, rating.

Постановка проблеми. Громадська думка у державному управлінні відіграє надзвичайно важливу роль. Це, з однієї сторони індикатор соціальних та політичних настроїв громадян держави, який вказує на громадсько-політичне становище у країні, на переваги й недоліки в організації державної влади, на проблеми, що існують у суспільстві, та на очікування громадян щодо вирішення цих проблем, з іншої – важливий інструмент стратегічного державного управління.

Оскільки громадянські позиції з повинні бути враховані органами влади у процесі прийняття управлінських рішень, держава повинна з однієї сторони забезпечувати вільне висловлення громадської думки, з іншої – здійснювати постійний її моніторинг, щоб своєчасно реагувати на зміни суспільних настроїв.

Актуальність. Результатом здійснення моніторингу громадської думки повинно стати, передусім, створення системи рейтингів, яка визначить пріоритетність та класифікацію соціальних проблем, соціально-політичних настроїв громадян, що на сьогодні не достатньо практикується у державному управлінні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій та виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Серед зарубіжних вчених, представлених різними науковими школами країн заходу та російський дослідників з заданої проблематики слід виділити: Д.Вількокса, Л.Нольте, Б.Грушина, Е.Доценка, Б.Зільберта, І.Ігнат'єва, У.Ліппмена, Дж.Марконі, В.Задорожного, Д.Бурстіна, В.Речицького, Е.Берніса, І.Боброва, А.Дмітрієва, Ю.Кашлева, Е.Семпсон.

Серед вітчизняних вчених особливу увагу привертають праці таких дослідників, як Д.Ольшанський, Г.Почепцов, В.Тертичка, Д.Бурстіна, П.Біленчук, О.Білорус, О.Бойко, О.Швець, О.Зернецька, В.Бондаренко, О.Литвиненко, Д.Видрін, Є.Макаренко, М.Слюсаревський, В.Горбулін, Є.Марчук, В.Хонін, В.Королько, Ю.Сурмін, Т.Джиги. Проте, на сьогодні недостатньо визначеною є проблема створення системи рейтингів проблем

та очікувань громадян, як вагомого показника при прийнятті держано-управлінських рішень.

Мета статті - створення системи рейтингової оцінки соціально-політичних настроїв громадян, проаналізувати їх можливі стани та можливі шляхи вирішення у різних ситуаціях.

Виклад основного матеріалу. Моніторинг громадської думки – це, передусім, метод зближення держави та суспільства, адже знаючи реальні проблеми в суспільстві, органи державної влади спроможні ефективніше здійснювати стратегічне планування та приймати більш виважені управлінські рішення. При цьому суспільство, хоча воно й перебуває у пасивному стані, перестає залишатися осторонь державного управління, адже визначивши суспільні проблеми, держава буде просто зобов'язана їх враховувати, хоча б задля підвищення власного рейтингу.

Результатом здійснення моніторингу громадської думки повинно стати, передусім, створення системи рейтингів, яка визначить пріоритетність та класифікацію соціальних проблем, соціально-політичних настроїв громадян, рівень ефективності діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, а також правильність прийнятих рішень.

Саме розробка і впровадження системи рейтингової оцінки діяльності державних органів, що враховує ступінь досягнення стратегічних цілей, якість надання державних послуг, ефективність реалізації програмних документів надасть можливість об'єктивно визначати досягнення та недоліки в діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування.

Найважливішими рейтингами для органів виконавчої влади та місцевого самоврядування мають бути рейтинги:

- ✓ суспільних проблем;
- ✓ соціальних очікувань;
- ✓ політичних пропозицій;
- ✓ суспільних мотивацій
- ✓ актуальності необхідних управлінських рішень;
- ✓ ефективності прийнятих управлінських рішень;
- ✓ ефективності дій державних службовців;

Побудова та коригування рейтингів полягає у постійному оновленні інформації, отриманої при здійсненні моніторингу громадської думки. Регулярність таких заходів надасть змогу відслідковувати динаміку змін соціально-політичних настроїв суспільства, територіальних громад та місцевих комун. Усе це можна відслідковувати за допомогою рейтингової моделі моніторингу громадської думки, використання якої надасть можливість визначити стан суспільних настроїв щодо наявних проблем та розробити найбільш досконалий шлях їх вирішення.

Рейтинг можна розглядати не тільки як якісну характеристику, але і

як кількісно вимірюваний параметр. Наприклад, розрахунок рейтингової оцінки підприємств слід проводити не тільки по всій сукупності параметрів і показників, але і по кожній групі показників того або іншого параметра: за показниками прибутковості, ефективністю управління, ділової активності, ліквідності і ринкової стійкості, розміром і концентрацією, платоспроможністю. Такий підхід до рейтингової оцінки по всіх параметрах дозволить виявити резерви підвищення конкурентоспроможності і націлити управлінські рішення на поліпшення параметрів, по яких конкуренти мають переваги [1]. У рейтингах суспільно-політичних настроїв, зокрема у рейтингах проблем можна виділити наступні кількісні показники: чисельність громадян, яких стосується проблема, фінансова складова визначених проблем, тощо.

Сутність рейтингової оцінки полягає у відслідковуванні динаміки суспільних настроїв, графічне зображення яких показує співвідношення, зокрема, таких показників як *рівень інформованості* щодо наявної проблеми, а також, у окремих випадках, *рівень дезінформації* та *викривлення інформації* зі зрозумілих мотивацій, *рівень пасивного позитивного ставлення* до наявної проблеми, *рівень активного позитивного ставлення* до наявної проблеми та *ступінь охоплення проблеми* у суспільстві.

Рівень інформованості щодо наявної проблеми показує наскільки суспільство володіє інформацією щодо проблеми, тобто яка кількість громадян була тим чи іншим чином поінформована. Цей показник стосується лише достовірного інформування та не враховує можливі викривлення. Інший показник, навпаки, показує рівень дезінформації щодо наявної проблеми, тобто кількість дезінформованих громадян, які потрапили під вплив викривленої інформації, тобто маніпуляції.

Рівень пасивного позитивного ставлення (ППС) до наявної проблеми вказує на кількість громадян, які погоджуються з наявністю проблеми та які не створюють інформаційних потоків із наявними сумнівами щодо її актуальності.

Рівень активного позитивного ставлення (АПС) до наявної проблеми вказує на кількість активістів серед громадян, які входять до групи ППС та які вживають активних заходів щодо вирішення проблеми. Наприклад, самостійно підключаються до активних акцій, спрямованих на вирішення проблеми, звертаються по допомогу до різних органів державної влади та громадських організацій, активно пропагують проблему, тощо.

Ступінь охоплення проблеми (СОП) вказує на кількість громадян, які безпосередньо потрапляють під вплив проблеми, наслідки якої безпосередньо впливають на їх життя, побут, розвиток. Ступінь охоплення проблеми показує, яка кількість громадян безпосередньо переживають дану проблему. Цей показник повинен бути більшим за «0».

Здебільшого показник ППС вищий за показник АПС. Але

трапляються варіанти, коли рівень АПС перевищує рівень ППС. Таке можливе у випадках, коли проблема дійсно актуальна або ж занадто актуалізована у суспільстві і коли кількість активних громадян перевищує кількість пасивних. Це може також свідчити про спроби маніпуляцій громадськістю.

Зазначені показники відображають соціально-політичні настрої щодо тієї чи іншої проблеми, стан інформованості та ступінь охоплення проблеми, дають змогу встановити, чи не занадто актуалізована проблема, чи достатньо висвітлили її ЗМІ і чи точно передали її сутність, тощо. На основі такого аналізу можна розробити план заходів щодо вирішення самої проблеми органами влади, а також інформаційного супроводу цього процесу. Вже із зазначеного вище видно, що такий підхід допомагає визначити рейтинги суспільних проблем, визначенні пріоритетності їх вирішень, а також сприяє інформаційній відкритості влади.

Розглянемо приклад можливих варіантів динаміки стану суспільних настроїв щодо наявної проблеми на кожному з умовних десяти замірів. У даному прикладі умовно взято різні групи громадян, які при різних замірах у різні часи відображали різні стани своїх настроїв щодо якоїсь наявної у них та той момент проблеми (рис. 1).



Рис.1. Динаміка стану суспільних настроїв

Стан 1 характеризує ідеальний стан суспільних настроїв щодо певної наявної проблеми. Тобто, через ЗМІ або іншим чином забезпечується інформування близько 90% громадян про наявність проблеми, близько 60% проінформованих погоджуються з її існуванням та актуальністю, 40% активно вживає заходів щодо вирішення проблеми, яка охоплює соціальну групу з близько 20% громадян. Дезінформація низька – 5%

Стан 2 вказує на глобальність проблеми. У цьому стані проблема

охоплює майже всю соціальну групу, яка достатнім чином проінформована. Хоча не всі поділяють актуальність цієї проблеми, проте близько половини групи активно намагаються її вирішити. Прикладом може бути загроза у 2005 році територіального розколу України на Лівобережну та Правобережну за політичними уподобаннями під час помаранчевої революції. Стан 3 характеризує взаємну підтримку та взаємодопомогу більшості громадян меншості, у якої виникла дана проблема, інформованість теж перебуває на належному рівні. Можна за приклад взяти всеукраїнський збір коштів на купівлю гамма-ножа, який зможе врятувати багатьох тяжко хворих людей.

Стан 4 вимагає від держави активного втручання у вирішення проблеми, яка стосується переважної більшості поінформованої соціальної групи, при чому не всі її поділяють та лише незначна частина намагається боротися з нею. Наочним прикладом може бути повені на заході України, коли потерпілі громадяни вимагали допомоги з боку держави, яка стала єдиною, хоча й практично безсилою, надією на порятунок та вирішення проблеми з відбудовою руїн.

Стан 5 вказує на низький рівень усвідомлення проблеми, тобто, незважаючи на переважне охоплення та високий рівень інформованості соціальної групи про проблему, лише незначна частина її усвідомила та намагається її вирішити. Прикладом може бути ажітаж серед вкладників комерційних банків, які не усвідомлюючи можливих наслідків, масово почали розривати депозитні договори з банками та забирати вкладені гроші, що призвело до кризового стану низки комерційних банків в Україні.

Стан 6 вказує на те, що глобальна проблема, яка достатньо усвідомлена, підтримана та перебуває у процесі вирішення, приховується певною групою, тобто показник інформованості дуже низький, що свідчить про порушення прав людини володіти суспільно важливою інформацією та про необхідність втручання держави для інформування соціальної групи про проблему, яка є суспільно важливою. Прикладом може служити аварія на Чорнобильській АЕС, коли радянська влада приховала масштабність катастрофи, що призвело до масштабного опромінення громадян СРСР та сусідніх країн.

Стан 7 вказує на спекуляцію та штучну актуалізацію проблеми засобами масової інформації або ж політиками. Тобто, проблема інформаційно роздута і стосується лише незначної частини соціальної групи, що викликає певну активність значної частини соціальної групи щодо її вирішення. Прикладом може бути неодноразово висвітлюване мовне питання в Україні.

Стан 8 відрізняється від стану 7 високим рівнем дезінформації або ж інформації маніпулятивного змісту в інформаційному просторі, яка впливає на суспільні настрої та коригує їх.

Стан 9 можна характеризувати як назрівання конфлікту, коли глобальна проблема, яка усвідомлена та активно вирішується громадянами, перебуває в інформаційному вакуумі, може викликати масові суспільні незадоволення. Прикладом можуть бути зловживання владою державними службовцями, з чим активно намагаються боротися громадяни, але з низки причин ця проблема практично не висвітлюється у ЗМІ.

Стан 10 може характеризуватися як катастрофа, коли проблема всеохоплююча, всім відома, активно підтримана та вирішується майже усіма представниками соціальної групи. Прикладом може бути землетрус у Японії 2011 року.

Громадсько-політична активність населення передусім залежить від мотивації кожного представника громади. Мотивація - це процес свідомого вибору людиною того чи іншого типу дії під впливом внутрішніх чинників, що спонукають людину діяти (мотивів), і зовнішніх причин, що спонукають людину діяти (стимулів) [2].

Спробуємо визначити поняття соціально - політичної мотивації . Проаналізувавши ряд визначень, можемо відзначити, що соціально-політична мотивація - це, перш за все, внутрішнє спонукання до активності та діяльності особистості або групи, що викликається їх соціальними потребами, інтересами і вимогами політичного середовища .

Російський дослідник А.Полозов окрім зазначених у піраміді А. Маслоу виділяє ще декілька видів мотивації. Деякі з них необхідно враховувати у стратегічному управлінні: Мотив спілкування характеризується пошуком нових знайомств, людей з близькими інтересами, обміном думками, набуттям нового кола друзів і однодумців; мотив досягнення - це прагнення досягти високих результатів і майстерності в діяльності; воно проявляється у виборі складних завдань і прагненні їх виконати; мотив самоствердження та визнання пов'язаний з почуттям власної гідності, честолюбством, самолюбством; мотив пізнавальний пов'язаний з отриманням нових знань, він може мати різні характеристики залежно від спрямованості пізнавального інтересу користувача; мотив самореалізації і саморозвитку; Мотив негативний - це спонукання, викликані усвідомленням можливих неприємностей, незручностей, покарань, які можуть бути застосовані в разі невиконання діяльності; Мотив приналежності до певної групи. Даний мотив є вираженням соціальної суті діяльності та особистості людини. Він проявляється в потреби кожної людини належати до певної групи, приймати її цінності та дотримуватися їх, займати власне місце в структурі групи; мотив ідентифікації - прагнення бути схожим на героя, кумира, авторитетну особистість (батька, вчителя тощо) та мотив незалежності - кожен пристрасно бажає, щоб він був господарем своєї долі, а не гвинтиком у величезному механізмі життя [3].

Список мотивів можна продовжувати і для кожної соціальної групи у певний проміжок часу він буде змінюватися. Якщо для соціальної групи скласти список усіх мотивів, які здатні тим чи іншим чином спонукати її представників до певних дій, можна визначити рейтинг значимості мотивів для кожного з них. Залучення найбільшої кількості прихильників серед громадян – одне із головних завдань будь-якої соціальної програми. У рамках такої програми кожен громадянин або має свої мотивації або ж не має взагалі.

Підвищення соціальної чи політичної мотивації взаємодії перш громадян з органами державної влади пов'язано, перш за все, з рівнем довіри до цієї влади. Саме тому виникає питання демократизації державного управління, забезпечення відкритості та прозорості влади, а також забезпечення верховенства права.

Варто додати також, що для підвищення ефективності взаємодії влади та громадян слід використовувати мотиваційне регулювання інформаційних потоків. Саме соціальна мотивація здатна підвищити активність громадян у прийнятті управлінських рішень.

Інформацію для формування рейтингів слід отримувати у процесі моніторингу громадської думки, із соціологічних досліджень, які не просто вкажуть на стан суспільно-політичних настроїв на певний момент часу, а й нададуть змогу встановити рейтинги наявних проблем та очікувань громадян. Формування рейтингів соціально-політичних настроїв як правило здійснюється на основі соціально-демографічних моделей об'єктів; статистичних досліджень і прогнозів; багаторівневих соціологічних досліджень; експертних оцінок; фокус-груп та контент-аналізів.

Моніторинг громадської думки слід проводити в декілька етапів:

1. Встановлення картини загального існуючого порядку ведення справ органами державної влади. Для цього необхідно провести аудит;
2. Визначення ставлення громадян до існуючого порядку;
3. З'ясування очікувань громадян щодо порядку ведення справ органами державної влади;
4. Встановлення відповідності очікувань громадян до сучасних реалій;
5. Оцінювання можливостей органів державної влади щодо їх задоволення;
6. Підготовка обґрунтування щодо майбутніх рішень;
7. Винесення моделі рішень на обговорення з громадськістю;
8. Прийняття рішень та здійснення їх інформаційного супроводу;
9. Проведення моніторингу ефективності прийнятого рішення;
10. Визначення та кваліфікація нового порядку [4].

Дана етапність процесу моніторингу має бути циклічною. Така методологія надасть можливість державним органам досягти максимального наближення до реального життя суспільства, територіальної громади та місцевої комуни, а також сприяти створенню

ефекту соціальної підтримки суспільства та соціального прогресу.

В загальному випадку рейтингове оцінювання передбачає наявність трьох груп елементів: об'єктів оцінювання, суб'єктів оцінювання та споживачів рейтингу (суб'єктів прийняття рішення). Суб'єктом оцінювання може виступати незалежне рейтингове агентство, або особа, що приймає рішення, тоді суб'єкт оцінювання поєднується з споживачем рейтингу [5].

Висновки. Формування, відслідковування динаміки та використання рейтингів проблем, очікувань та мотивацій громадян органами державної влади сприятиме оптимальному стратегічному плануванню його діяльності.

В свою чергу впровадження системи рейтингової оцінки діяльності державних органів, що враховує ступінь досягнення стратегічних цілей, якість надання державних послуг, ефективність реалізації програмних документів надасть змогу об'єктивно визначати досягнення й недоліки у діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування.

Використані джерела інформації:

1. Островська М.С. Моделі рейтингового оцінювання як складова оперативного управління діяльністю підприємства [Електронний ресурс] // Publishing house Education and Science s.r.o. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/15_DNI_2008/Economics/33293.doc.htm
2. Медвійчук Р. Р. Кунцьо О. І. Сучасні аспекти мотивації персоналу на підприємствах України [Електронний ресурс] // Education and Science s.r.o. – Режим доступу: http://www.rusnauka.com/15_DNI_2008/Economics/33293.doc.htm
3. Полозов А.А. Типы мотивов. [Електронний ресурс] // Полозов Андрей Анатольевич. – Режим доступу: http://www.pozov.nemi-ekb.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=220&Itemid=227&lang=ru
4. Попроцький О. Етапи формування громадської думки / О. Попроцький // Вісн. НАДУ. – 2007. – № 2. – С. 131-137.
5. Л. Г. Миронова. Класифікація рейтингових моделей та їх застосування в прийнятті управлінських рішень [Електронний ресурс] // Ефективна економіка. – Режим доступу: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=583>

Рецензент: Грицяк Н.В., д.держ.упр., професор.