

**ЩОРІЧНИЙ ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ КОНКУРС
«КРАЩИЙ ДЕРЖАВНИЙ СЛУЖБОВЕЦЬ»**

**ТВОРЧА РОБОТА УЧАСНИКА ТРЕТЬОГО ТУРУ
ЩОРІЧНОГО ВСЕУКРАЇНСЬКОГО КОНКУРСУ
«КРАЩИЙ ДЕРЖАВНИЙ СЛУЖБОВЕЦЬ»
НА ТЕМУ:**

«ПРОБЛЕМИ НЕГАТИВНОГО ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ»

Шуйчик Наталія Володимирівна

Камінь-Каширська районна
державна адміністрація
Волинської області

Завідувач сектору з питань
внутрішньої та інформаційної політики
апарату райдержадміністрації

07.08.2018р.



2018 рік

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. СПЕЦИФІКА ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ	4
1.1. Концептуальні підходи до визначення поняття «імідж»	4
1.2. Проблеми на шляху створення позитивного образу державної влади	6
РОЗДІЛ II. ІМІДЖ ЯК ПОКАЗНИК РІВНЯ ДОВІРИ ГРОМАДЯН ДО ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ	8
2.1. Рівень довіри до державних та соціальних інститутів: аналіз результатів соціологічного дослідження	8
2.2. Оцінка діяльності державної влади загалом та державних службовців зокрема: контент-аналіз, асоціативний експеримент	10
ВИСНОВКИ	13
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	14
ДОДАТКИ	16

ВСТУП

Успішна та ефективна діяльність державної влади можлива лише за умови позитивного ставлення громадськості. Однак, на даний час спостерігається тенденція щодо зниження суспільної довіри до владних інституцій. Так, можна констатувати, що без активного залучення державного апарату (на всіх рівнях – як урядовому, так і законодавчому) в процеси комунікування, недовіра населення до змін буде лише зростати, а це, в свою чергу, призведе до негативних політичних та соціальних наслідків.

Звісно, переймаючи європейський досвід, владними структурами здійснюються кроки щодо врегулювання питання покращення іміджу держави, органів державної влади, державних службовців. Даний факт підтверджується тим, що 1 травня 2016 року вступив у дію новий Закон України «Про державну службу». До слова, при його написанні враховувалися основні положення законів про публічну службу країн Європейського Союзу. Разом з тим, запроваджено систему електронного декларування, стартувала низка реформ, серед яких найголовніші – реформування державного управління та місцевого самоврядування (децентралізація), в Україні активно впроваджуються технології електронного урядування (електронний документообіг, електронні послуги), електронної демократії тощо.

Водночас законодавчі акти, які приймаються, не є системними і, на жаль, не сприяють формуванню повноцінного відкритого діалогу між владою та громадськістю. У зв'язку з вищезазначеним актуалізується питання визначення основних проблем формування іміджу державних органів влади.

Тому мета даної творчої роботи полягає в тому, щоб дослідити шляхи удосконалення процесів та механізмів створення зазначеного іміджу. Для цього окреслено ряд завдань: визначити теоретичні засади поняття «імідж», проаналізувати проблеми іміджу крізь призму довіри громадян до державної влади, запропонувати методи вирішення даних проблем на основі результатів власних досліджень.

РОЗДІЛ І

СПЕЦИФІКА ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

1.1. Концептуальні підходи до визначення поняття «імідж»

Навряд чи хтось зважиться заперечувати тезу про те, що інформаційне суспільство визначально вплинуло на природу державної влади, яка нині функціонує у світі образів, іміджів та символів. Відтак, імідж – це стратегічно важлива характеристика; узагальнена сформована думка суспільства про певний об'єкт.

Державна влада в інституціональному розумінні – є системою структур, органів, установ, які реалізують функції держави. Державна влада в процесуальному розумінні – це цілеспрямована управлінська діяльність усіх органів держави, направлена на упорядкування, організацію життя, забезпечення стабільності і розвитку суспільства на підставі конституції та законів. Нині неможливо відокремити імідж державного службовця від іміджу органу державної влади, позаяк ці поняття взаємопов'язані. Доктор наук з державного управління, професор Сергій Серьогін зазначає, що поняття «імідж держави, державної влади» є корпоративним уявленням громадян, яке формується в громадській думці творами мистецтва, ЗМІ та PR-технологіями та інтегрується як з окремих образів державних осіб, так і з оцінок діяльності гілок і органів влади, стану загальнодержавної політики та рівня її соціальної спрямованості [12; с 26].

Головним атрибутом будь-якої іміджевої системи є структура. Структура іміджу органу державного управління, на думку експертів, включає вісім компонентів:

1. Діловий імідж організації – уявлення про організацію як суб'єкта ділової активності (оцінка повноти і своєчасності наданих послуг громадянину).
2. Імідж працівників – уявлення про стиль життя, суспільний статус та

окремі особистісні психологічні характеристики.

3. Внутрішній імідж організації – уявлення про культуру організації, її соціально-психологічний клімат.

4. Імідж керівника – уявлення про можливості, ціннісні орієнтації, психологічні характеристики і зовнішність очільника організації.

5. Імідж персоналу – узагальнене уявлення про персонал, фахову компетентність, що включає мобільність, точність виконання роботи, інформованість, висококваліфіковану фахову підготовку, культуру спілкування, соціально-психологічні характеристики співробітників, а також їх соціально-демографічні й фізичні дані.

6. Візуальний імідж організації – уявлення про організацію (інтер'єр офісу, приймальня керівника, кабінет, символіка організації).

7. Соціальний імідж організації – уявлення широких кіл населення про соціальні цілі й роль організації в житті громадськості.

8. Імідж послуги – уявлення людей стосовно особливих характеристик якими є ці послуги [10].

У науковій літературі виділяють два різновиди іміджу державних службовців: базовий (складається у сприйнятті людей поступово; як правило, стійкий і важко піддається змінам, не дивлячись на випадкові відхилення) та ситуативний (формується під впливом певних обставин, кризових ситуацій, непередбачених дій). Пересічні громадяни швидше сприймають ситуативну поведінку державного службовця, здебільшого емоційно, і від цього формується ставлення до нього, до його роботи.

Таким чином, державний службовець – це не просто спеціаліст, це – людина, яка виступає від імені держави. Незалежно від посади, поведінка державного службовця, його ставлення до справи, до громадян, культура мовлення, зовнішній вигляд формують не тільки його власний авторитет, але й авторитет тієї служби, яку він уособлює, авторитет держави загалом [3].

Відтак, імідж державного службовця – це свідомо утворений образ державної влади в її персональному вимірі.

1.2. Проблеми на шляху створення позитивного образу державної влади

Сьогодні питання іміджу державних службовців – серед найголовніших, котрі турбують фахівців сфери державного управління. Останні вважають, що для успішного подолання всіх негативних факторів, які заважають побудові позитивного іміджу державного службовця у суспільній свідомості, важливо розумітися на теоретичних засадах цього феномену, а також мати чітке уявлення про державну владу. Адже виникнення даних проблем пов'язане передусім з кризовими тенденціями розвитку сучасного українського суспільства.

На формування іміджу державної влади та її представників відчутний вплив має зовнішнє середовище, зокрема оцінювання суспільством діяльності владних структур, ефективності виконання ними своїх функціональних обов'язків. Таким чином, можна стверджувати, що імідж державних установ, має оціночний характер.

Здійснивши аналіз літератури з поданої вище проблематики, можна виділити основні принципи формування позитивного іміджу органів державної влади, до яких слід віднести наступні.

Так, перший принцип – це далекоглядність (стратегічність) державної влади, що характеризує її здатність пропонувати громадянам перспективні та ефективні програми розв'язання суспільно-політичних та економічних проблем.

Другий принцип – справедливість, яка пов'язується із законністю, відкритістю та прозорістю діяльності, а головне із дотриманням чітких етичних та правових стандартів суспільної життєдіяльності, в протилежному випадку влада ризикує виглядати в очах громадськості беззаконною, безвідповідальною і високо корумпованою.

Наступний принцип – стабільність функціонування влади, що створює ефект передбачуваності та перспективності процесів реалізації державної політики. Саме стабільність, яка характеризує ефективну реалізацію функцій державного управління, є важливою складовою формування рівня довіри до влади з боку громадськості [8; 20-23].

Серед проблем формування іміджу державної влади можна визначити такі: по-перше, відсутність єдиної стратегії (існує безліч нормативно-правових актів України, які декларують принципи прозорості та відкритості влади через посилення ролі громадськості в прийнятті управлінських рішень. Зокрема, це закони України «Про інформацію», «Про звернення громадян», «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації», «Про доступ до публічної інформації» та інші. Водночас зазначені нормативно-правові акти лише частково сприяють формуванню позитивного іміджу державної влади в цілому); по-друге, відсутність довіри населення до державних інституцій та державних службовців; по-третє, мають місце негативні прояви в системі державного управління, такі як: непрофесійність, корупція, непрозорість прийняття управлінських рішень; по-четверте, недосконала співпраця владних структур із засобами масової інформації (ЗМІ), які висвітлюють їхню діяльність. Слід врахувати, що ЗМІ є фактично «четвертою владою» та сьогодні мають досить велику довіру населення [5].

Отже, найважливішими факторами, що впливають на формування іміджу державної влади є: забезпечення результативності діяльності влади в інтересах суспільства; прозорість дій та її відкритість до діалогу з громадянами; належна співпраця зі ЗМІ; ефективна й об'єктивна кадрова політика в органах державної служби, як складова механізму формування іміджу; організаційна культура.

РОЗДІЛ II

ІМІДЖ ЯК ПОКАЗНИК РІВНЯ ДОВІРИ ГРОМАДЯН ДО ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

2.1. Рівень довіри до державних та соціальних інститутів: аналіз результатів соціологічного дослідження

Одним із напрямків становлення громадянського суспільства і правової держави в Україні є розвиток інституту державної служби як найважливішого механізму управління суспільними змінами. Як відомо, ефективність та результативність державної служби безпосередньо залежить від її кадрів. Високий рівень їхньої кваліфікаційної підготовки та досвідченість потрібні не лише для реалізації державницьких завдань, а й для формування позитивного ставлення та зміцнення довіри з боку населення до державної служби, що є неодмінним атрибутом демократичного суспільства.

Довіра до влади (англ. *trust, confidence in power*) – ставлення до органів державної влади та посадових осіб, їхньої діяльності, яке базується на вірі, переконливості та впевненості громадян у надійності, компетентності, сумлінності, щирості, чесності даної влади [15; 23].

«Поріг довіри» – це момент, починаючи з якого вона переходить у недовіру. Він залежить від індивідуальних особливостей і конкретного досвіду спілкування. Наприклад, пересічний громадянин із великою недовірою буде ставитися до райдержадміністрації, якщо керівництво цієї установи на цілком слушні та справедливі скарги й зауваження реагуватиме лише відписками.

Як свідчать результати соціологічного дослідження, проведеного соціологічною службою Центру Разумкова з 21 по 26 квітня 2017 року, довіра українців до державних структур перебуває на низькому рівні. Було опитано 2018 респондентів віком від 18 років у всіх регіонах України, за винятком Криму та окупованих територій Донецької та Луганської областей, за основними соціально-демографічними показниками.

Так, серед інститутів держави та суспільства найбільшу довіру громадян мають волонтерські організації (їм довіряють 66% опитаних), церква (63,3%), Збройні Сили України (55,9%), Національна гвардія України (49%), добровольчий рух (територіальна оборона) (45,2%), Державна служба з надзвичайних ситуацій (45%) – число респондентів, які довіряють цим інститутам, на статистично значимому рівні перевищує число тих, хто їм не довіряє.

Президенту України довіряють лише 22% опитаних, не довіряють – 71,9%, Уряду – відповідно 12,8% і 81,9%, Національному банку – 11,7% і 81,5%, Верховній Раді – 9% і 86,6%, прокуратурі – 9,5% і 83,3%, судам – 7% і 86,6%. Національному антикорупційному бюро України довіряють 21,3% опитаних, не довіряють – 64,8%. Довіру до державного апарату (чиновників) висловили 7,9% опитаних, не довіряють – 87%.

Вкрай низький рівень довіри мають також політичні партії (відповідно 8,6% і 83,5%), комерційні банки (10,4% і 83,9%), засоби масової інформації Росії (3,4% і 85,2%).

Дії Президента України повністю підтримують 4,4% опитаних, підтримують окремі дії – 39,1%, не підтримують – 51,7%. Дії Уряду – відповідно 2,4%, 29%, 61,9%, дії Прем'єр-міністра – 3,9%, 31,3% і 57,9%, Верховної Ради України – 1,9%, 25,2%, 67,5%, Голови Верховної Ради України – 2,7%, 25,1%, 62%, Національного банку України – 2,3%, 17,3%, 67,3% (додаток 1) [13].

Отже, у подібній ситуації завдання влади – заручитися довірою і підтримкою якомога більшої кількості громадян. Наявність такої довіри буде означати виправдання очікувань людей. Питання полягає в тому, щоб змінити глибинні взаємини в суспільстві, аби громадськість, в першу чергу, внутрішньо жила за новими правилами, а це без добровільної згоди запровадити неможливо. Суспільство має усвідомити важливість реформ. Саме тому довіра громадян до влади абсолютно потрібна, коли остання хоче здійснити глибинні суспільно-політичні та економічні перетворення.

2.2. Оцінка діяльності державної влади загалом та державних службовців зокрема: контент-аналіз, асоціативний експеримент

Україна переживає непростий період своєї історії. Нині, як ніколи, за всі роки незалежності питання інформаційної безпеки звучать досить гостро. За умов, коли сусід-агресор веде не лише збройне протистояння, а й так звану інформаційну війну, необхідно тримати руку на пульсі та впроваджувати відповідні заходи. Адже ворог, у першу чергу, оперує тотальною дезінформацією, наповнюючи світовий інформаційний простір чутками і перекрученими фактами. Як наслідок – поширення антиукраїнських настроїв, несприйняття реалізації реформ, політики держави в цілому тощо.

Позаяк проведення реформ повинно бути підтримане суспільством, що ставить ключовим питанням довіри до влади в цілому. Так, одним з факторів формування цієї довіри є ЗМІ, зокрема найбільший вплив в даному випадку має телебачення. Оскільки лєвова частка населення діяльністю владних структур цікавиться поверхнево, задовольняючись випуском новин. При цьому, основний вплив мають не стільки самі події, скільки їх інтерпретація з боку «незалежних експертів».

Для підтвердження даного факту проведений контент-аналіз випусків новин українських телеканалів. Для дослідження відбиралися коментарі щодо подій всеукраїнського значення, висловлені спікерами, які не є представниками певної політичної сили або державного органу. Джерела – вечірні випуски новин 8 телеканалів («1+1», «ТРК «Україна», «UA: Перший», «ICTV», «5 канал», «24 канал», «СТБ», «Інтер»). Проаналізовано по 10 коментарів із кожного телеканалу за I півріччя 2018 року.

Коментарі з негативною тональністю на адресу державної влади переважали над позитивними і нейтральними. Такий основний результат дослідження. Так, частка критичних повідомлень склала 60% від усього масиву проаналізованих матеріалів. У свою чергу, лише десята частина повідомлень

була відзначена позитивною тональністю. Всі інші коментарі (30%) – нейтральні (додатки 2, 3).

Домінування негативу в експертних колах, котрий спрямовується на широкі верстви населення України, не сприяє підвищенню довіри до влади, що так необхідна в період проведення реформ. З іншого боку, критикувати, безумовно, необхідно, однак важливо, щоб критика була обґрунтованою та конструктивною, без маніпулятивного впливу на електоральні настрої.

Окрім того, проведене ще одне дослідження: для визначення смислового навантаження терміну «державний службовець» було здійснено асоціативний експеримент (експеримент проводився у червні 2018 року в межах району).

Групу респондентів склали 100 осіб віком від 18 до 55 років. Респондентам було запропоновано записати слово-асоціацію до терміну «державний службовець». Таким чином, отримано такі слова-асоціації: «багатий», «гроші», «бюрократ», «дрес-код», «Україна», «етика», «відповідальність», «влада», «держава», «дисципліна», «керівник», «низька зарплата», «офісна робота», «працівник державної організації», «хабарництво», «хороша пенсія», «корупція», «обман», «обов'язок», «важливо», «недовіра» «офіційний». Відібрані лише ті слова, що повторювалися два та більше разів.

Як бачимо, перелік слів є досить специфічним. Тож за підрахунками 54% слів мають нейтральне забарвлення (наприклад, «влада», «офісна робота», «обов'язок», «офіційний», «дрес-код»), 28% – це слова негативної семантики («корупція», «обман», «хабарництво»), 18% – слова, що мають позитивну семантику («відповідальність», «дисципліна»). Можна констатувати, що емоційне значення терміну «державний службовець» у населення набуває більше негативного, ніж позитивного значення (додаток 4).

Однак, результати проведеного асоціативного експерименту не є догмою і не можуть претендувати на абсолютну точність. Та, зрештою, вони свідчать про доволі складне становище іміджу державних службовців в очах громадськості. Відтак, сьогодні в пріоритеті – реформування державного управління, функціонування професійної державної служби, в якій державний

службовець повинен аналізувати соціально-економічні процеси, працювати з інформацією, планувати та прогнозувати результати діяльності свого підрозділу, уміти комунікувати з людьми, оперативно реагувати на виклики сьогодення та ефективно вирішувати завдання, котрі стоять перед суспільством і державою загалом.

ВИСНОВКИ

Таким чином, особливістю іміджу державних службовців є те, що він нерозривно взаємопов'язаний з іміджем державної влади в цілому. Наявні та проведені дослідження стосовно довіри громадян до владних структур вимагають вироблення та реалізації якісної державної іміджевої стратегії, розрахованої на тривалу перспективу.

Розбудова Української держави, пріоритетні напрями її розвитку є спільною справою влади і суспільства, яку необхідно здійснювати в партнерських відносинах та взаємній довірі. За умов зміни управлінської парадигми з інформаційної на комунікативну, здійснення низки заходів щодо реалізації нової, комунікативної політики влада зможе скоротити дистанцію між ввіреними інституціями та громадянським суспільством. Варто зауважити, що певні кроки в цьому напрямку вже зроблені.

На початку 2016 року Міністерство інформаційної політики України презентувало Концепцію реформи урядових комунікацій, яка була розроблена з ініціативи зазначеного вище відомства, за участі Секретаріату Кабінету Міністрів України, групи незалежних експертів та за підтримки уряду Великобританії. Лейтмотивом цієї реформи є перехід від інформування до комунікації.

Отже, в нинішніх умовах висока кваліфікація, професійна та моральна однорідність державного апарату дозволять забезпечити єдність системи державної влади, сприятимуть подоланню протиріч, що існують між застарілими стереотипами в управлінській діяльності та сучасними вимогами до неї, а відтак сформують позитивний імідж не тільки окремо взятого державного службовця, але й державної влади загалом.

Подальші дослідження доцільно спрямувати на практичне відпрацювання іміджевих стратегій у сфері державної служби із застосуванням європейського досвіду.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрющенко М. Іміджеві імперативи українського телебачення: монографія / М. Ю. Андрющенко; Київський національний ун-т ім. Тараса Шевченка. – К. : Щек, 2008. – 216 с.
2. Барна Н. В. Іміджологія : навч. посібник / Н. В. Барна. – К. : Університет «Україна», 2007. – 217 с.
3. Верех С. М. Етика поведінки державних службовців: стан, проблеми і шляхи їх вирішення / С. М. Верех // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kds.org.ua/blog/etika-povedinki-derzhavnih-sluzhbovtsiv-stanproblemi-i-shlyahi-ih-virishennya>.
4. Гаман Т. В. Роль і значення зв'язків з громадськістю у формуванні позитивного іміджу органів державної влади / Т. В. Гаман, О. А. Андрійчук // Університетські наукові записки. – 2011. – № 4 (40). – С. 408- 415.
5. Глущенко К. С. Проблеми формування іміджу центральних органів виконавчої влади: системний аналіз / К. С. Глущенко // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=957>.
6. Дзяна Г. О. Налагодження комунікації між владою і суспільством у період проведення реформ / Г. О. Дзяна, Р. Б. Дзяний // Теорія та практика державного управління 2(57)/2017. С. 3-6.
7. Дубов Д., Баровська А., Матвієнко О.; заг. редакція.: Кулаков А., Паригіна К. Комунікування реформ: планування, реалізація, оцінка: посібник. USAID від америк. народу, Програма «РАДА: підзвітність, відповідальність, демократ. парлам. представництво», Інтерньюз-Україна, Фонд Сх. Європа. Київ: [б.в.], 2016. 99 с.
8. Ларіна Н. Імідж як комунікативна основа позиціонування влади / Н. Ларіна // Вісник державної служби України. – 2013. – № 2. – С. 20-23.

9. Мельничук Я. Імідж державних службовців /Я. Мельничук // Буковинський вісник державної служби та місцевого самоврядування. – 2011 . – №1. – С.40-41. – (Серія Наукова думка).
10. Пантелейчук І. В. Механізми формування та реалізації державної іміджевої стратегії / І. В. Пантелейчук // Електронне наукове фахове видання «Державне управління: удосконалення та розвиток» включено до переліку наукових фахових видань України з питань державного управління [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=464>.
11. Побєдоносцева І. Є. Ціна українського слова на телебаченні / І. Є. Побєдоносцева // У майбутнє – в ім'я України : Матеріали III Всесвітнього форуму українців. – К., 2001. – С. 96–97.
12. Серьогін С. М. Державний службовець у відносинах між владою і суспільством / С. М. Серьогін;. – Дніпропетровськ: ДРІДУ НАДУ, 2003. – 456 с.
13. Ставлення громадян України до суспільних інститутів, електоральні орієнтації. // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://razumkov.org.ua/uploads/socio/Press0417.pdf>
14. Федорів Т.В. Співвідношення понять «імідж» та «репутація» у державному управлінні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.academy.gov.ua/ej/ej13/txts/Fedoriv.pdf>.
15. Формування позитивного іміджу органів влади через підвищення якості надання адміністративних та соціальних послуг : наук. розробка / авт. кол. : С. М. Серьогін, В. В. Лола, І. І. Хожило та ін. ; за заг. ред. С. М. Серьогіна. – К. : НАДУ, 2009. – 32 с.

ДОДАТОК 1

Одновимірний розподіл відповідей на запитання анкети

Зараз я називатиму окремі соціальні інституції. Якою мірою Ви їм довіряєте?

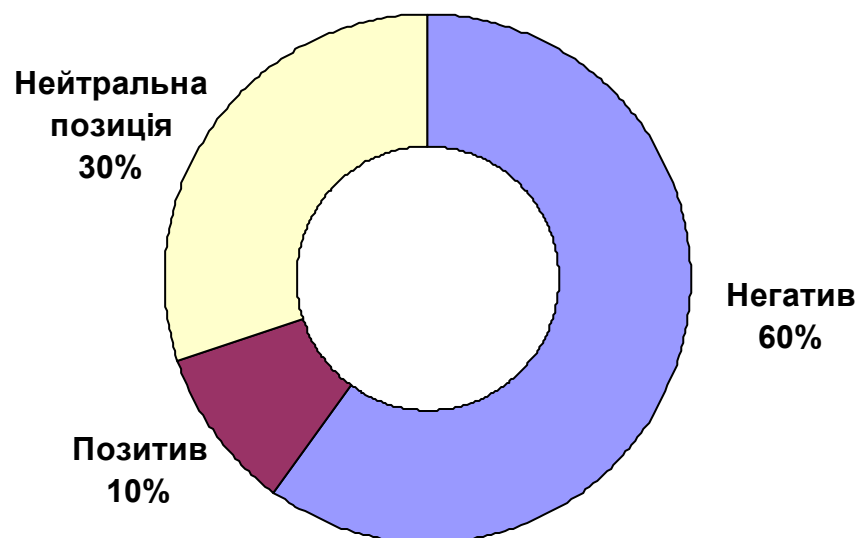
	Зовсім не довіряю	Скоріше не довіряю	Скоріше довіряю	Повністю довіряю	Важко відповісти	Баланс довіри-недовіри*
Президент України	39,3	32,6	19,6	2,4	6,1	-49,9
Верховна Рада України	46,8	39,8	8,5	0,5	4,4	-77,6
Уряд України	44,6	37,3	12,0	0,8	5,3	-69,1
Державний апарат (чиновники)	49,8	37,2	7,5	0,4	5,2	-79,1
Збройні Сили України	16,6	20,9	45,3	10,6	6,6	18,4
Державна прикордонна служба	20,4	25,5	35,6	7,1	11,4	-3,2
Національна гвардія України	17,2	22,1	39,6	9,4	11,7	9,7
Національна поліція	20,8	32,8	28,9	4,8	12,8	-19,9
Служба безпеки України (СБУ)	26,2	30,4	25,1	4,4	13,9	-27,1
Державна служба з надзвичайних ситуацій	18,2	22,1	36,5	8,5	14,6	4,7
Прокуратура	51,1	32,2	8,5	1,0	7,2	-73,8
Суди	56,9	29,7	6,5	0,5	6,3	-79,6
Національне антикорупційне бюро України (НАБУ)	35,1	29,7	19,1	2,2	13,9	-43,5
Патрульна поліція (нова)	17,4	28,5	38,0	4,0	12,1	-3,9
Уповноважений Верховної Ради з прав людини (Омбудсмен)	22,9	23,3	22,5	3,8	27,4	-19,9
ЗМІ України	18,3	29,4	39,9	4,5	7,9	-3,3
ЗМІ Росії	58,1	27,1	2,9	0,5	11,4	-81,8
Національний банк України	44,8	36,7	10,5	1,2	6,7	-69,8
Комерційні банки	48,4	35,5	9,0	1,4	5,7	-73,5
Профспілки	29,5	30,9	18,7	2,2	18,8	-39,5
Політичні партії	46,4	37,1	7,6	1,0	7,9	-74,9
Громадські організації	16,8	24,5	38,9	4,7	15,1	2,3
Західні ЗМІ	23,7	26,1	25,8	3,2	21,2	-20,8
Церква	11,7	15,2	42,0	21,3	9,8	36,4
Добровольчий рух (територіальна оборона)	13,5	18,5	37,2	8,0	22,7	13,2
Волонтерські організації	7,7	16,1	49,7	16,3	10,2	42,2

*Різниця між часткою тих, хто довіряє, і часткою тих, хто не довіряє

Чи підтримуєте Ви діяльність таких органів влади та державних інститутів?

	Повністю підтримую	Підтримую окремі заходи	Не підтримую	Важко відповісти
Президент України Петро Порошенко	4,4	39,1	51,7	4,7
Голова Верховної Ради України Андрій Парубій	2,7	25,1	62,0	10,3
Верховна Рада України	1,9	25,2	67,5	5,4
Уряд України	2,4	29,0	61,9	6,7
Прем'єр-міністр України Володимир Гройсман	3,9	31,3	57,9	7,0
Національний банк України	2,3	17,3	67,3	13,1

**Розподіл тональності коментарів щодо
діяльності державної влади в цілому**



ДОДАТОК 3



**Смислове навантаження терміну
"державний службовець"**

