

*Кісільова Тетяна Олександрівна,
аспірантка кафедри державного управління та місцевого самоврядування,
ДРІДУ НАДУ, м. Дніпро
ORCID 0000-0002-9899-7229*

УДК 35:3.08:323.2(477)

doi 10.34213/db.20.01.03

ФЕНОМЕН ДОВІРИ ГРОМАДЯН ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Розглянуто феномен довіри громадян до професійної діяльності публічних службовців та визначено її місце в оцінюванні результатів цієї діяльності. Досліджено природу поняття “довіра”. За допомогою кругів Ейлера унаочнено, як категорії “довіра”, “органи публічної влади”, “професійна діяльність”, “моніторинг та оцінювання” формують нові види довіри. Запропоновано класифікацію рівнів довіри до професійної діяльності публічних службовців. Сформовано концептуальні складові оцінювання результатів професійної діяльності публічних службовців.

Ключові слова: довіра, лояльність, професійна діяльність публічних службовців, моніторингу та оцінювання.

Постановка проблеми. Творення сучасного українського суспільства на засадах консультативної демократії має базуватися на принципах ефективної взаємодії публічної влади та громадян. Кадрові технології покликані “налагодити” цей контакт та вдосконалити зворотній зв'язок. Оцінювання професійної діяльності публічних службовців, як одна із таких технологій, має довести рівень професіоналізму до такого рівня, щоб кінцевий споживач, громадянин, виявив довіру та лояльність до представників органів публічної влади. Тож відповідальність за результати оцінювання виходить далеко за межі звичайної оцінки результативності та ефективності, оскільки стикається із більш глибокими філософськими поняттями.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання довіри вивчали вчені різних наукових напрямків, намагаючись пояснити її природу, суть, особливості. У своїй науковій статті ми звернулися до робіт Ф. Фукуями, Р. Пятківського, С. Погорелова, Т. Славко, Н. Сорокіної, Т. Серьогіної, які досліджували цей феномен з психологічного, соціологічного та інших ракурсів. Але з кожним етапом розвитку людства відкриваються нові грані, що потребують уваги. З одного боку, є довіра до влади як узагальнене, абстрактне

поняття, як довіра до системи взагалі, що найчастіше має політичний відтінок. Для нас науковий інтерес представляє вивчення поняття довіри до професійної діяльності публічних службовців, оскільки воно більш конкретне, пов'язане із виконанням конкретних функцій, дій.

Метою статті є розгляд феномену довіри громадян до професійної діяльності публічних службовців та визначення її місця в оцінюванні результатів цієї діяльності.

Виклад основного матеріалу. Вибір сучасної моделі публічного управління – good governance, як європейського шляху розвитку країни, актуалізує багато питань в публічній службі. Довіра громадян до професійної діяльності публічних службовців має стати підтвердженням правильності цього вибору. У своїй роботі вчений Р. Пятківський наводить цитату американського соціолога Ф. Фукуяма, який вважав, що “наявність довіри у суспільстві або його частинах створює нові можливості, формує вагомий спільний капітал, завдяки якому всі сфери життя соціуму функціонують краще, надійніше і з більшою користю для його членів (надійністю інституцій, низькими адміністративними витратами, ефективністю організацій, кращим імунітетом щодо корупції, торгівлі персональним впливом, проявів асоціальної поведінки)” [12]. Ми цілком погоджуємося з цією думкою, оскільки довіра до професійної діяльності публічних службовців стає запорукою соціальної справедливості, рівноправності, справедливого перерозподілу ресурсів. Адже “нерівність шкодить суспільству та послаблює соціальну згуртованість і довіру людей до уряду, інституцій та одне одного” – зазначається у доповіді “Про нерівність у людському розвитку у 21 сторіччі” ПРООН [11].

Крім того, “наявність у суспільстві достатньої довіри до людей та інститутів формує у громадян почуття впевненості, безпеки і свободи, вивільняє для ефективного задоволення їхніх практичних потреб значні емоційно-психологічні, матеріальні та часові ресурси, які розсіюються в умовах панування підвищеної недовіри і підозрливості” [12].

У філософському розумінні “довіра” – це морально-практичне ставлення індивіда до партнера у спілкуванні, яке ґрунтується на вірі в його чесність і щирість. Найбільш поширеною і усталеною формою довіри є авторитет, наприклад, у владних стосунках (ставленні до авторитету лідера). Ця форма довіри ґрунтується на ієрархії [15]. Довіра є однією з рис-ознак відносин партнерства, виступає принциповою ознакою нового демократичного формату влади в суспільстві, є принциповою умовою становлення і розвитку самоорганізаційних та самоврядних процесів [13]. Енциклопедичний словник з державного управління подає довіру до влади (англ. trust, confidence in power) як 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 [1].

Дослідження, проведене соціологічною службою Центру Разумкова щодо оцінки громадянами діяльності влади, рівня довіри до соціальних інститутів і політиків в Україні (лютий 2020 р.) показало, що серед державних та суспільних інститутів найвищий рівень довіри висловлюється до Збройних Сил України (їм довіряють 69 % опитаних), Державної служби з надзвичайних ситуацій (65 %), Церкви (62,5 %), Державної прикордонної служби (60 %), волонтерських організацій (60 %), Національної гвардії України (60 %), ЗМІ України (52,5 %), Президента України (51,5 %), добровольчих батальйонів (51 %) [2]. Тобто рівень довіри до інститутів, тим чи іншим чином пов’язаних із воєнним конфліктом на сході країни, вищий середнього, оскільки громадяни мали можливість побачити і оцінити конкретні результати їх професійної діяльності. Можна вважати, що проявилися найкращі риси публічних службовців, людей, що служать суспільству. І це, безперечно, є важливим досвідом для створення ефективного кадрового потенціалу в країні.

З іншого боку, сформувався досить високий рівень недовіри до державного апарату (чиновників) (77 %), судової системи загалом (76 %), комерційних банків (71,5 %), місцевих судів (71 %), політичних партій (70 %),

Прокуратури (68 %), Спеціалізованої антикорупційної прокуратури (66 %), Національного антикорупційного бюро України (НАБУ) (65 %), Верховної Ради України (65 %), Національного агентства з питань запобігання корупції (НАЗК) (65 %), Уряду України (64,5 %), Верховного Суду (64 %), Антикорупційного суду (64 %), Конституційного Суду України (60,5 %), Національного банку України (60 %), профспілок (51 %) [2]. Недовіра до органів влади, правопорядку, банківської системи, політичних інституцій, тобто, більшої частини основних інститутів законодавчої, виконавчої, судової гілок влади, сягає критичного рівня. Така оцінка діяльності держави, громадянського суспільства, безумовно, потребує уважного ставлення та кропіткої роботи щодо подолання негативного ефекту зі сторони всіх зацікавлених сторін (бізнесу, влади, громади), адже постають питання надійності конкретного середовища, задоволення потреб громадян, відповідності моральним цінностям. За таких умов об'єктивна оцінка роботи публічних службовців стає необхідністю, оскільки її результати є підґрунтям для прийняття зважених управлінських рішень відносно покращення роботи як окремих працівників, так і всього апарату, а значить, до підвищення рівня інституційної довіри.

У цілому результати дослідження вказують на досягнення певного порогу довіри до публічних службовців, який має високу вірогідність переходу до повної недовіри з боку громадян. Недовіра, як деструкційне явище, веде до негативних наслідків різного характеру, в тому числі стосовно сприйняття влади, її легітимності, а також призупинення у розвитку демократичного суспільства. Погоджуємося із думкою С. Погорелова в тому, що громадянське суспільство, при досягненні певного рівня довіри, має розвиватися за формулою: “законослухняний громадянин-здорове суспільство-надійна і чесна влада”; а також у зворотній послідовності: “чесна влада-здорове суспільство-добродійний громадянин” [3]. І реалізація будь-яких соціально-політичних чи економічних перетворень має відбуватися за підтримки громадян та їх довіри до влади.

Задля успішної реалізації основної мети діяльності публічних службовців – служіння народу України – законодавець визначив відповідні принципи: професіоналізм, добросовісність, ефективність, прозорість, політична неупередженість та ін. [7]. Також нормативно затверджені Загальні правила етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування [8]. Тобто є “орієнтири” якісної публічної служби, які частково формують її імідж, та за якими мають працювати публічні службовці на засадах справедливості, гуманізму, соціального партнерства, прозорості. Адже “публічна служба є вираженням особливої довіри з боку суспільства й держави, вона висуває високі вимоги до моральних якостей публічних службовців” [14].

Законодавча база в даному контексті зазнає змін та розвивається і в інших сферах. Так, ст. 11 Закону України “Про Національну поліцію” зазначає, що рівень довіри населення до поліції є основним критерієм оцінки ефективності діяльності органів і підрозділів поліції [10]. У 2018 р. Кабінет Міністрів України затвердив Порядок проведення оцінки рівня довіри населення до Національної поліції, відповідно до якого основними її завданнями є отримання інформації про:

- оцінку населенням якості виконання органами і підрозділами покладених на них завдань і функцій;
- відповідність роботи органів і підрозділів очікуванням населення;
- виявлення тенденцій зміни рівня довіри населення до Національної поліції та факторів, що на них впливають [9].

Результати соціологічного опитування громадської думки (проведеного Харківським інститутом соціальних досліджень у листопаді-грудень 2018 р. серед 19500 респондентів) щодо діяльності Національної поліції показали, що кожен третій громадянин довіряє поліції. Найвищі рівні оцінки виявилися у Тернопільській, Львівській, Волинській, Донецькій і Рівненській областях. Найнижчі – у Київській, Херсонській, Житомирській та Дніпропетровській

областях, а також в місті Києві. “Саме довіра населення до поліції залишається ключовим показником оцінки відомства, як це передбачено Законом України “Про Національну поліцію”” – зазначив Д. Кобзін, директор Харківського інституту соціальних досліджень [5].

Наразі поняття “довіра”, починає використовуватися в усе більшій кількості форматів. Так, у своєму виступі до Всесвітнього економічного форуму в Давосі (січень 2019 р.), прем’єр-міністр Японії Сіндзо Абе закликав до управління даними, яке він назвав “потокем даних із довірою”, під егідою реформованої Всесвітньої торгової організації [17].

Конгресом місцевих та регіональних влад Ради Європи в рамках Плану дій Ради Європи на 2018–2021 роки виконується проєкт “Посилення демократії та довіри на місцевому рівні в Україні”, метою якого є “покращення якості демократії на місцевому рівні в Україні шляхом посилення інституційних структур та підтримки органів місцевого самоврядування та їх національних асоціацій в діяльності, спрямованій на запровадження принципів етики в процесі прийняття рішень, а також підтримка більш інклюзивного, прозорого та орієнтованого на громадян місцевого врядування”. Проєкт надає підтримку процесу децентралізації та впровадженню кращих практик місцевої демократії шляхом залучення міжнародної, місцевої експертизи та проведення заходів, спрямованих на інституційний розвиток, в тому числі навчання, семінари, ознайомчі візити, обмін досвідом за участі членів делегацій в Конгресі з України та інших країн-членів Ради Європи [6].

Така різноплановість дій відносно формування довіри до влади з боку громадян підтверджує актуальність та принципову важливість поняття. На рис. 1 за допомогою кругів Ейлера унаочнено, як категорія “довіра” формує в сукупності з нижченаведеними поняттями нові.



Рис. 1. Обсяги понять за кругами Ейлера

Досягнення довіри з боку суспільства та лояльності до різних рівнів владно-суспільних відносин (державний, регіональний, органи місцевого самоврядування) є кінцевою метою професійної діяльності публічних службовців. На перетині понять “довіра”, “органи публічної влади”, “професійна діяльність”, “моніторинг та оцінювання” виникають наступні феномени, притаманні сучасному демократичному суспільству:

– політична довіра – формат двостороннього взаємообумовленого зв’язку двох або більше рівноправних суб’єктів, який характеризується відповідністю цілей діяльності об’єкта і суб’єкта політики, визнання можливостей суб’єкта задовольнити потреби об’єкта [4];

– довіра до професіонала – очікування якісного виконання функціональних обов’язків;

– довіра до якості послуги – відповідність наданих послуг, що визначається її споживачем і є кінцевою мірою якості послуги або обслуговування;

– довіра до намірів, установок, переконань – є складовою кожного із перелічених видів довіри.

З огляду на наведені вище види довіри пропонуємо таку класифікацію рівнів довіри до професійної діяльності публічних службовців.

1. Професійна довіра – очікування громадянином ефективного та якісного виконання функціональних обов'язків публічними службовцями. Є базовим рівнем, закладає фундамент для розвитку і укріплення інших рівнів.

2. Політична довіра – формується як результат виправданих очікувань громадянина від дій політиків; як правило, політичні діячі розраховують на певний кредит довіри на початку своєї діяльності.

3. Суспільна довіра – це довіра до всього механізму державотворення у поєднанні із безпекою та стабільністю.

4. Національна / наднаціональна довіра – вищий щабель довіри, яка переходить у віру, яка базується, в основному, не на раціональних засадах (досвіді та передбаченні), а ірраціональних мотивах взаємовідносин.

5. Моральна довіра – пронизує кожен із перелічених рівнів довіри до професійної діяльності публічних службовців, спирається на чесне, неупереджене, справедливе відношення до виконуваної роботи.

Таким чином, вищевказані рівні формують систему, на яку варто орієнтуватися всім учасникам суспільно-владних відносин для досягнення позитивних ефектів: бажання відповідально співпрацювати, справедливого ставлення до влади і громадянина.

На нашу думку, наряду із довірою до професійної діяльності публічних службовців важливим також є ступінь лояльності до представників публічних органів влади, громадяни мають приймати ту політику взаємин, яку пропонує влада. За визначенням юридичної енциклопедії, лояльність розглядається як “вірність законам..., усвідомлене виконання покладених обов'язків; визнання (іноді лише формальне) існуючої влади, що виявляється у поважному ставленні до її рішень” [16].

Таким чином, розкриття різних аспектів поняття “довіра”, разом із лояльністю до публічної влади, підкреслює важливість моніторингу та оцінювання професійної діяльності публічних службовців та являє собою бачення (місію) цієї діяльності (рис. 2).



Рис. 2. Складові оцінювання результатів професійної діяльності публічних службовців

Комплексне оцінювання результатів професійної діяльності публічних службовців, засноване на засадах етики, логіки, комунікації (ціль 1), спираючись на мотивацію персоналу, веде до підвищення рівня професіоналізму публічних службовців (ціль 2), який має пряму вплив на рівень довіри та лояльності з боку громадянина як клієнта (бачення).

З одного боку, довіра виступає характерною ознакою відносин представників публічної служби та громадян, з іншої – виступає мірилом для самих публічних службовців при оцінюванні своєї діяльності, що також є важливою метою оцінювання. Вмотивований працівник закономірно очікує релевантного, справедливого, неупередженого, прозорого, чесного оцінювання, оскільки доклав зусиль на виконання своєї роботи якісно та ефективно.

Водночас, не варто доводити до абсурду і зводити всі питання до довіри, оскільки є “звичайні” технічні процеси, які мають відбуватися автоматично. По аналогії, ефективність функціонування апарату публічної влади має бути незалежною від зміни політичної “картини” в країні.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Підсумовуючи вищевикладене, ми дійшли таких висновків. Довіра до професійної діяльності публічних службовців є метою всіх зусиль,

що докладаються владою перед громадянином задля її виправдання та укріплення. Поліваріантність поняття вказує на його виняткову важливість, адже зруйнувати довірливі відносини надзвичайно легко, а от побудувати нові – процес довготривалий і кропіткий. Усвідомлення глибини цієї істини спонукає до розробки і застосування сучасних дієвих кадрових технологій. Оцінювання діяльності вносить свій вплив у формування відносин держави і громади, тож має проводитися на основі високих морально-етичних та технологічних стандартів. Тому подальших розвідок потребує аналіз існуючих методик оцінювання та розробка моделі комплексного оцінювання результатів професійної діяльності публічних службовців.

Список використаних джерел

1. Енциклопедичний словник з державного управління / уклад. Ю. Сурмін та ін. ; за ред. Ю. Ковбасюка та ін. Київ : НАДУ, 2010. 820 с.
2. Оцінка громадянами діяльності влади, рівень довіри до соціальних інститутів та політиків, електоральні орієнтації громадян (лютий 2020 р.). URL: <http://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-gromadianamy-diialnosti-vlady-riven-doviry-do-sotsialnykh-instytutiv-ta-politykiv-elektoralni-orientatsii-gromadian-liutyi-2020r> (дата звернення: 13.05.2020).
3. Погорелий С. С. Довіра до державної влади як категорія політичного управління. *Державне будівництво*. 2010. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2010_1_40 (дата звернення: 13.05.2020).
4. Політологічний енциклопедичний словник / редкол. : Ю. С. Шемшученко та ін. 2-е вид., доп. і перероб. Київ : Генеза, 2004. 736 с.
5. Поліція є одним з лідерів серед державних інституцій по рівню довіри населення – результати соціологічних опитувань. URL: https://mvs.gov.ua/ua/news/19031_Policiya_odnim_z_lideriv_sered_derzhavnih_instytuciy_po_rivnyu_doviri_naselennya_rezultati_sociologichnih_opituvan.htm (дата звернення: 15.05.2020).
6. Посилення демократії та довіри на місцевому рівні в Україні. URL: [https://www.coe.int/uk/web/kyiv/strengthening-democracy-and-building-trust-at-local-level-in-ukraine#{"56382257":0}](https://www.coe.int/uk/web/kyiv/strengthening-democracy-and-building-trust-at-local-level-in-ukraine#{) (дата звернення: 17.05.2020).
7. Про державну службу: Закон України від 10.12.2015 р. № 889-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19> (дата звернення: 15.05.2020).
8. Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування: наказ Національного агентства з питань державної служби від 05.08.2016 р. № 158. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16> (дата звернення: 10.05.2020).
9. Про затвердження Порядку проведення оцінки рівня довіри населення до Національної поліції: Постанова Кабінету Міністрів України від 07.02.2018 р. № 58. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/58-2018-p#n10> (дата звернення: 15.05.2020).
10. Про Національну поліцію: Закон України від 02.07.2015 р. № 580-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19> (дата звернення: 16.05.2020).
11. Про нерівність у людському розвитку у 21 сторіччі. URL: [http://www.un.org.ua/images/documents/4792/Ukraine%20\(ukr\).pdf](http://www.un.org.ua/images/documents/4792/Ukraine%20(ukr).pdf) (дата звернення: 18.05.2020).

12. Пятківський Р. О. Недовіра громадян до публічних службовців в Україні: історичні передумови та етичні шляхи усунення. *Ефективність державного управління*. 2019. № 1 (58). С. 157–169.

13. Славко Т. О. Політична довіра у багатоскладовому політичному просторі. *Наукові праці. Політологія*. 2012. № 185. С. 133–136.

14. Сорокіна Н., Серьогіна Т. Етизація публічної служби як чинник гуманізації суспільства: зарубіжний досвід. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2014. № 2. С. 246–258.

15. Філософський енциклопедичний словник / редкол. : В. І. Шинкарук та ін. Київ : Абрис, 2002. 742 с.

16. Юридична енциклопедія : у 6 т. / Інститут держави і права імені В. М. Корецького НАН України. Київ : Українська енциклопедія ім. М. П. Бажана, 2001. Т. 3 : К-М / за заг. ред. Ю. С. Шемшученка. 792 с.

17. Governing AI in Society 5.0. (2019). URL: <https://www.globalgovernanceproject.org/2019/06/20/governing-ai-in-society-5-0/> (дата звернення: 17.05.2020).

References

1. Surmin, Yu. et al. (2010). *Entsyklopedychnyj slovnyk z derzhavnoho upravlinnia* [Encyclopedic dictionary of public administration]. Yu. Kovbasiuk et al. (Eds.). Kyiv [in Ukrainian].

2. Otsinka hromadianamy diialnosti vlady, riven doviry do sotsialnykh instytutiv ta politykiv, elektoralni oriientsii hromadian (liutyj 2020 r.). (2020). URL: <http://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-gromadianamy-diialnosti-vlady-riven-doviry-do-sotsialnykh-instytutiv-ta-politykiv-elektoralni-oriientsii-gromadian-liutyi-2020r> [in Ukrainian].

3. Pohorielyj, S.S. (2010). *Dovira do derzhavnoi vlady iak katehoriia politychnoho upravlinnia* [Confidence to state power as a category of political governance]. *Derzhavne budivnytstvo, issue 1*. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2010_1_40 [in Ukrainian].

4. Shemshuchenko, Yu.S. et al. (2004). *Politolohichnyj entsyklopedychnyj slovnyk* [Political encyclopedic dictionary]. Kyiv [in Ukrainian].

5. Politsiia ie odnym z lideriv sered derzhavnykh instytutsij po rivniu doviry naseлення – rezultaty sotsiologichnykh opytuvan. URL: https://mvs.gov.ua/ua/news/19031_Policiya_odnim_z_lideriv_sered_derzhavnih_instituciy_po_rivnyu_doviri_naseлення_rezultati_sociologichnih_opytuvan.htm [in Ukrainian].

6. Posylennia demokratii ta doviry na mistsevomu rivni v Ukraini. URL: [https://www.coe.int/uk/web/kyiv/strengthening-democracy-and-building-trust-at-local-level-in-ukraine#{"56382257":0}](https://www.coe.int/uk/web/kyiv/strengthening-democracy-and-building-trust-at-local-level-in-ukraine#{) [in Ukrainian].

7. Pro derzhavnu sluzhbu: Zakon Ukrainy vid 10.12.2015 r. № 889-VIII. (2015). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19>.

8. Pro zatverdzhennia Zahalnykh pravyl etychnoi povedinky derzhavnykh sluzhbovtziv ta posadovykh osib mistsevoho samovriaduvannia: nakaz Natsionalnoho ahentstva z pytan derzhavnoi sluzhby vid 05.08.2016 r. № 158. (2016). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16>.

9. Pro zatverdzhennia Poriadku provedennia otsinky rivnia doviry naseлення do Natsionalnoi politsii: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 07.02.2018 r. № 58. (2018). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/58-2018-p#n10>.

10. Pro Natsionalnu politsiiu: Zakon Ukrainy vid 02.07.2015 r. № 580-VIII. (2015). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19>.

11. Pro nerivnist u liudskomu rozvytku u 21 storichchi. URL: [http://www.un.org.ua/images/documents/4792/Ukraine%20\(ukr\).pdf](http://www.un.org.ua/images/documents/4792/Ukraine%20(ukr).pdf) [in Ukrainian].

12. Piatkivskij, R. (2019). *Nedovira hromadian do publicnykh sluzhbovtziv v Ukraini: istorychni peredumovy ta etychni shliakhy usunennia* [Citizens distrust of public servants in Ukraine: historical preconditions and ethical ways to eliminate it]. *Efektivnist derzhavnoho upravlinnia, issue 1 (58), 157–169* [in Ukrainian].

13. Slavko, T.O. (2012). Politychna dovira u bahatoskladovomu politychnomu prostori [Political trust in a multifaceted political space]. *Naukovi pratsi. Politolohiia, issue 185, 133–136* [in Ukrainian].

14. Sorokina, N.G., Serohina, T.V. (2014). Etyzatsiia publichnoi sluzhby iak chynnyk humanizatsii suspilstva: zarubizhnyj dosvid [Etization of public service as a factor in the humanization of society: foreign experience]. *Derzhavne upravlinnia ta mistseve samovriaduvannia, issue 2, 246–258* [in Ukrainian].

15. Shynkaruk, V.I. et al. (2002). Filosofskyj entsyklopedychnyj slovnyk [Philosophical encyclopedic dictionary]. Kyiv [in Ukrainian].

16. Yurydychna entsyklopediia [Legal encyclopedia]. (Vols. 1–3); Vol.: K-M. Yu.S. Shemshuchenko (Ed.). Kyiv: Ukrainska entsyklopediia im. M.P. Bazhana [in Ukrainian].

17. Governing AI in Society 5.0. URL: <https://www.globalgovernanceproject.org/2019/06/20/governing-ai-in-society-5-0/>.

Kisilova T. O.,

PhD in Public Administration,

Public Administration and Local Government Department, DRIPA NAPA, Dnipro

ORCID 0000-0002-9899-7229

The phenomenon of the trust to the public servants' professional activity

The article examines the polyvariance and importance of the phenomenon of trust in the life of society by analyzing the very concept and application in legislation, various spheres of public-power relations.

Through Euler's circles it is clarified how the categories “trust”, “public authorities”, “professional activity”, “monitoring and evaluation” form new types of trust: political trust (format of bilateral interdependent communication of two or more equal subjects, which is characterized by compliance with the objectives of the object and the subject of policy, recognition of the subjects' ability to meet the needs of the object); trust to the professional (expectation of quality performance of functional duties); trust to the quality of service (conformity of services provided, which is determined by its consumer and is the ultimate measure of service quality or service); trust in intentions, attitudes, beliefs (is a part of each of these types of the trust).

The levels classification of the trust to the public servants professional activity are proposed: professional trust (citizens' expectation by effective and high-quality performance of public servants functional duties is a basic level, lays the foundation for development and strengthening of other levels); political trust (is formed as a result of citizens' justified expectations from the politicians' actions; as a rule, politicians count on a certain credit of trust at the beginning of their activity); public trust (trust to the whole mechanism of state formation in combination with security and stability), national / supranational trust (higher level of trust, which turns into faith, based mainly not on rational principles (experience and foresight), but irrational motives of the relationship); moral trust (permeates each of these levels of trust to the public servants professional activity, based to an honest, impartial, fair attitude to the work performed).

Conceptual components of evaluation of the results of public servants professional activity are formed. The place of citizens' trust to the public servants professional activity in evaluating the results of this activity is determined. Comprehensive evaluation of the results of the public servants professional activity, based on the principles of ethics, logic, communication (goal 1), staff motivation, leads to an increasing of the level of public servants professionalism (goal 2), which has a direct impact on trust and loyalty from the citizen as a client (vision).

Keywords: trust, loyalty, public servants professional activity, monitoring and evaluation.

Надійшла до редколегії 20.05.2020 р.