

© 2022

**Юлия Большакова**

доктор философских наук, ведущий научный сотрудник

ФГБНУ «Институт изучения детства, семьи и воспитания» Российской академии образования (г. Санкт-Петербург, Россия)

(e-mail: snbolshakov@mail.ru)

## **КАТЕГОРИЯ «ДОВЕРИЕ» И ЕЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ**

В статье анализируется проблема доверия общества государству и органам публичной власти, анализируется европейский опыт по поиску методов и технологий управления, сближающих общество и государственные институты. Раскрывается значение местных органов власти как наиболее приближенных к гражданам, освещена стратегия формирования открытого правительства и цифровизации системы публичного управления. Автор анализирует проблему количества и качества оказания государственных услуг, привлечения граждан к их описанию и внедрению, что является индикатором доверия населения к органам государственной власти и местного самоуправления.

**Ключевые слова:** доверие, государственное управление, государственная политика, местное самоуправление.

**DOI:** 10.31857/S020736760020122-3

Доверие и то, как оно влияет на организационное поведение политических институтов, является предметом интенсивных академических исследований на протяжении десятилетий. Значительное количество публикаций было посвящено влиянию доверия на государственную политику. Сравнительные данные в международном масштабе ограничены, но многочисленные результаты и выводы достаточно последовательны: доверие влияет на отношения между гражданами и институтами публичного управления, что в свою очередь, оказывает воздействие на результаты государственной политики [2].

Проблема снижения общественного доверия отмечается в течение многих лет, но с началом глобального финансового кризиса 2008 года и последовавшей за ним рецессии она заняла центральное место в общественных дебатах в Европе, Америке и во многих странах ОЭСР [11]. Без должного доверия граждан органы государственного управления не могут успешно функционировать и не могут быть уверены в эффективности государственной политики, особенно в проведении национальных реформ и национальных программ развития.

Институтам публичного управления во всех областях государственной политики важно общественное доверие, ведь высокий уровень доверия является кооперативным поведением общества, в то время как низкий уровень доверия связан с сопротивлением даже положительным инициативам власти [4].

Общественное доверие зачастую снижается как раз тогда, когда политики больше всего в нем нуждаются. Некоторые исследователи выделяют основные «точки давления», на которых можно завоевать или потерять доверие общества [4, 3]:

- беспокойство граждан и бизнеса по поводу отсутствия экономического роста и его влияния на доходы граждан и общества, сохранения рабочих мест и сохранения социального равенства;
- тревожное состояние общества по поводу постоянных проблем с коррупцией, уклонением от уплаты налогов, слабостью регулятивных практик, другими признаками неуважения к верховенству закона;
- беспокойство общества в части способности институтов государственного управления отвечать на вызовы глобальных проблем, таких как изменение климата, международная напряженность, терроризм и масштабная миграция.

Совершенствование предоставления государственных услуг с точки зрения доступности и оперативности играет важную роль в укреплении доверия к правительству: качество обслуживания, удовлетворенность граждан и общественное доверие тесно связаны между собой. Лучшее понимание потребностей, опыта и предпочтений граждан позволяет, часто с небольшими дополнительными затратами, предоставлять услуги более целенаправленно, в том числе социальным группам населения с дефицитными потребностями.

Поддержка обществом процесса законотворчества, усилия по повышению открытости государственных институтов и бюджетного процесса, а также понятность предоставления государственных услуг является сигналом о намерении органов государственного управления инвестировать в доверие, повышая при этом качество принимаемых государственных решений [12. Р. 9]. Нынешнее движение к концепциям «открытого правительства» и еще более амбициозного «открытого государства» являются положительными признаками того, что действующий политический курс правительств многих стран направлен на поддержку диалога с гражданами, даже если в некоторых случаях эта открытость вскрывает факты, способные поколебать общественное доверие.

Показатели уровня доверия к институтам различаются, но с 2007 года доверие к большинству государственных органов в мире снизилось. Сильнее всего пострадало доверие к правительству и политическим институтам. По данным Всемирного опроса «Gallup», в период с 2007 по 2015 год доверие к правительству снизилось в среднем на 2 процентных пункта в странах-членах ОЭСР (с 45% до 43%) [16]. Более конкретно:

- по данным Всемирного опроса «Gallup», в период с 2007 по 2015 год удовлетворенность системой образования в странах-членах ОЭСР выросла на 6 процентных пунктов (с 62% до 68%);
- по данным Всемирного опроса «Gallup», в период с 2007 по 2015 год доверие к судебной системе в странах-членах ОЭСР выросло на 4 процентных пункта (53% в 2015 году по сравнению с 49% в 2007 году);

- по данным Евробарометра, с 2007 по 2015 год доверие к политическим партиям снизилось в среднем на 2 процентных пункта в странах-членах ОЭСР, ЕС (с 21% до 19%);
- по данным Европейского социального исследования, в период с 2008 по 2014 год доверие к парламентам снизилось на 5 процентных пунктов (с 58% до 53%) в странах ОЭСР/ЕС;
- по данным Всемирного опроса «Gallup», в период с 2007 по 2015 год доверие к финансовым учреждениям снизилось в среднем на 9 процентных пунктов в странах-членах ОЭСР (до 46% в 2015 году).

Институциональная экономика значительно повлияла на функционирование качественных государственных институтов, озабоченных достижением экономического роста и возможностью управлять неравенством [7]. Другие исследования в основном подтверждают, что потенциал органов государственного управления и качество управления оказывают положительное влияние почти на все стандартные показатели человеческого благосостояния, а также на показатели социального благополучия [8].

Б. Ротштейн в связи с этим утверждает, что то, как осуществляется власть (что происходит на выходе политической системы), не менее, если не более важно, чем то, как организован доступ к власти [22]. Идея о том, что надлежащее управление порождает доверие, продвигая в общество справедливые процессы и справедливые результаты, является важным концептуальным выводом недавних исследований.

Букхарт и Ван Дер Валле отмечают, что попытки определить основные движущие силы доверия (как завоевать доверие или сохранить его) зависят от совпадения ожиданий граждан (и бизнеса), т.е. их интерпретации того, что правильно и справедливо, а что несправедливо и предполагаемого и/или фактического функционирования государственных институтов [24]. Многие авторы проводят широкое различие между «верой в компетентность» — способностью учреждений выполнять свою работу и «верой в намерения» — склонностью учреждений поступать правильно [20].

Открытость и участие заинтересованных сторон в разработке и реализации государственной политики и оказания государственных услуг помогает органам государственного управления лучше понять потребности граждан, использовать более широкий объем информации и повысить доверие общества [13]. Открытость власти как вектор измерения общественного доверия отражает состояние общественного договора между гражданами и государством, где первые вносят свой вклад не только путем уплаты налогов и соблюдения законов, но и сотрудничеством в разработке и реализации государственной политики.

Структура «компетенций-ценностей» органов государственного управления обеспечивает теоретический способ выявить взаимосвязь общественной

политической дискуссии о доверии с действенной программой реформ. Некоторые авторы предлагают определение «государственного управления» в целях институционального доверия: убеждение гражданина в том, что [институты публичного управления] выполняют свои полномочия компетентно и добросовестно, действуя в интересах общества в целом. В соответствии с этим подходом граждане оценивают органы государственного управления с точки зрения своего опыта получения предоставляемых государством услуг, а также с точки зрения эффективности и справедливости процесса разработки государственной политики и ее результатов.

Д. Трабер пишет, что инклюзивное формирование политики можно считать ценностью честности, поскольку она поддерживает интересы всего общества. Действительно, есть свидетельства того, что усилия органов публичного управления по предоставлению гражданам большего числа возможностей для участия в разработке политики представляют собой стратегию повышения доверия к государственным институтам и политике [23]. Например, Д. Трабер отмечает, что «группы общественных интересов сообщают о тем большей удовлетворенности результатами политики, чем больше они в ней участвуют» [23. Р. 60].

Местные органы власти имеют более высокий уровень прямого контакта с гражданами и несут ответственность за предоставление широкого спектра государственных (муниципальных) услуг, которые должны соответствовать ожиданиям граждан с точки зрения доступности, своевременности, надежности и качества.

Показателем доверия граждан к органам власти также служит борьба с коррупцией. Возможности для определенных видов коррупции зачастую встречаются не только на муниципальном, но и на региональном уровне управления. Ответственность региональных органов власти за предоставление определенных услуг (например, образование, здравоохранение, безопасность, управление отходами, коммунальные услуги, выдача лицензий и разрешений) способствует тесному взаимодействию между государственными органами, гражданами и бизнесом, создавая новые возможности для проверки честности институтов публичной власти.

Доступ к качественным услугам, — таким как образование, здравоохранение, транспорт и безопасность — имеет важное значение для предоставления гражданам возможности получить более высокооплачиваемую работу, гарантировать более высокий уровень и качество жизни [14].

Бири, Янг и Хользер [3, 25] отмечают, что элементы, влияющие на доверие граждан к органам государственного управления, включают не только те аспекты, которые связаны с компетенцией государственного аппарата с точки зрения качества, своевременности и эффективности государственных услуг, но и те, которые связаны с принципами, регулирующими предоставление таких услуг. Все чаще такие аспекты, как взаимодействие с пользователями, приводят

к более специализированным услугам или инновационным формам разработки и предоставления государственных (муниципальных) услуг, способствуют формированию отношений, связанных с доверием, за счет сокращения разрыва между ожиданиями и результатами [25]. Аналогичным образом, согласованность политических действий в отношении к различным социально-экономическим группам и регионам позволяет гражданам обобщить наблюдения о справедливости в предоставлении услуг как ключевом факторе доверия к правительству [5, 6].

Исследования, проведенные в странах ОЭСР/ЕС за период 2008–2015 гг., показывают, что комбинированный показатель общей удовлетворенности ключевыми услугами (включая удовлетворенность здравоохранением, образованием, полицией, общественным транспортом, жильем, качеством воздуха и качеством воды) обнаруживает положительную корреляцию между удовлетворенностью государственными услугами и доверием к органам местного самоуправления ( $R^2 = 0,75$ ) [16].

Удовлетворенность услугами также связана с большим доверием к национальному правительству. Это можно объяснить тем, что доверие к институту местного самоуправления в большей степени определяется непосредственным опытом взаимодействия граждан с местными учреждениями, в то время как положительный опыт работы местных органов управления может не так прямо ассоциироваться у гражданина с действиями национального правительства. Однако отмечается положительная корреляция ( $R^2 = 0,65$ ) между удовлетворенностью государственными услугами (на местном уровне) и доверием к национальным правительствам в странах ОЭСР/ЕС за период 2008–2015 гг. [16].

Во всех странах ОЭСР у граждан обнаруживается больший уровень доверия и удовлетворенность государственными услугами, чем национальными политическими институтами. Кроме того, крупные исследования домохозяйств показывают, что глобальный кризис и последующие меры жесткой экономии негативно повлияли скорее на доверие к национальным правительствам, чем на удовлетворенность граждан услугами.

Анализ показывает, что в условиях борьбы государств и национальных правительств с глобальной пандемией наблюдается рост доверия граждан стран ЕС, ОЭСР к государственным институтам управления за период с 2015–2021 гг., так выросло доверие к правительству в целом (+7,6%), к здравоохранению (+0,5%), судебной системе (+3,5%).

Доверие является основой легитимности государственных институтов и функционирующей демократической системы. Это имеет решающее значение для поддержания политического участия граждан в политической жизни и социальной сплоченности.

На всех этапах пандемии COVID-19, включая сдерживание, смягчение последствий и восстановление, доверие к государственным учреждениям является жизненно важным для способности правительств быстро реагировать

и заручаться поддержкой граждан. Это также важно для планирования и реализации инклюзивного восстановления после чрезвычайной ситуации, вызванной COVID-19.



**Рис. 1. Доверие и удовлетворенность государственными услугами и учреждениями (2015 г.; 2021 г.)**

*Источник:* Source: Gallup World Poll (database 2015); OECD Government at a Glance (2021).

Доверие важно для успеха широкого спектра государственной политики, которая зависит от поведенческих реакций общества, например, общественное доверие ведет к большому соблюдению правил и налоговой системы.

Кампен отмечает, что граждане проводят различие между доверием к политическим институтам и доверием к государственной администрации и услугам, которые она предоставляет (особенно на уровне местного самоуправления), но в исследованиях фиксируется, что со временем улучшение качества управления на локальном, местном уровне способствует укреплению общего уровня доверия к правительству в целом [7]. Кроме того, высокий уровень доверия к одному государственному учреждению, как правило, распространяется и на другие учреждения, органы власти. Признано, что на доверие к правительству сильно влияют демографические и политико-культурные факторы.

Сегодня в странах ОЭСР сохраняется неравенство в доступе к государственным и муниципальным услугам.

В сфере здравоохранения, несмотря на то, что большинство стран ОЭСР добились и сохраняют полный охват населения услугами здравоохранения, проблемы остаются. В среднем по странам ЕС граждане с низким доходом в восемь

раз чаще сообщают о неудовлетворенных потребностях в медицинском обслуживании. Различия в доступе к медицинским услугам сохраняются в силу различий в организации национальных систем здравоохранения, при этом во многих странах сохраняются значительные межрегиональные различия удовлетворенности услугами [15].

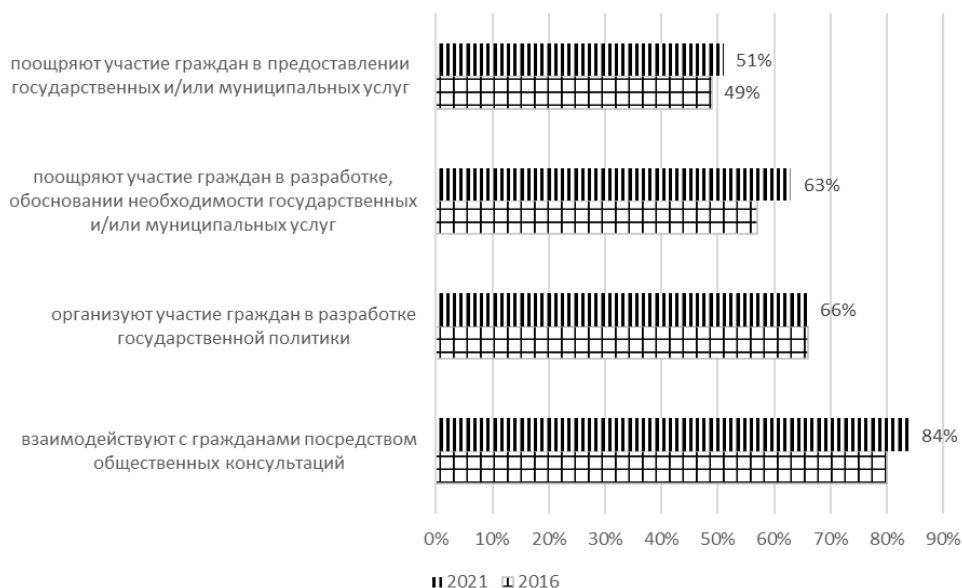
Во многих странах ОЭСР врачам были предоставлены различные виды финансовых стимулов для их привлечения и удержания в регионах с недостаточным покрытием сетью медицинских учреждений, дефицитом медицинских кадров. В систему стимулирования включаются такие меры, как единовременные субсидии, чтобы помочь организовать частную медицинскую практику, гарантии дохода, бонусные и другие регулярные выплаты. В Германии количество разрешений на практику для новых амбулаторных врачей, оказывающих услуги пациентам обязательного медицинского страхования, в каждом регионе регулируется на основе национальной квоты на оказание услуг. Во Франции несколько лет назад были введены новые многопрофильные медицинские пункты как форма практики коллективного медицинского обслуживания для районов с низким уровнем охвата медицинскими услугами, позволяющая врачам и другим медицинским работникам оставаться при этом самозанятыми [19].

Цифровизация в настоящее время обычно является ключевым компонентом усилий по улучшению доступа к государственным услугам. В сфере образования цифровые технологии позволяют использовать новые методы преподавания и обучения, а также новые механизмы, облегчающие процесс управления образованием, взаимодействия с родителями и отношений между учителем и учениками, что расширяет доступ к услугам образования.

«Общая государственная стратегия цифрового благосостояния на 2013–2020 годы» — элемент среднесрочного плана правительства Дании «План роста Дании» [16]. Согласно ему, на 2020 г. предусматривалась модернизация государственного сектора с высвобождением ресурсов на сумму 1,6 млрд евро. Задача Стратегии — интегрировать усилия всех уровней управления, дополнить существующую стратегию электронного правительства с акцентом на цифровизацию услуг общественного благосостояния по 7 основным направлениям: (1) внедрение телемедицины на национальном уровне, включая определение соответствующих сфер, тестирование новых групп пациентов и обеспечение необходимой инфраструктуры; (2) создание условий для повышения цифрового обслуживания и благосостояния населения, включая широкополосное покрытие, создание совместного общественного решения для мобильной безопасности, общих стандартов безопасности и цифровых компетенций; (3) интеграция национальных образовательных цифровых ресурсов, включая совместный пользовательский портал для начальных школ, национальный реестр для хранения всех сертификатов об образовании и совершенствования обмена

цифровыми инструментами обучения; (4) эффективное сотрудничество в области здравоохранения, включая цифровое предварительное бронирование обслуживания в больницах, более эффективное использование персональной информации пациентов, (5) внедрение национальной карты лекарств, цифровые платформы коммуникации в секторе здравоохранения и более широкое использование видеоконференцсвязи; (6) цифровое обучение, в том числе с использованием интерактивных учебных пособий и учебных материалов, онлайн экзаменов и цифровых инструментов для повседневного использования; (7) цифровизация услуг в сфере социальной помощи.

Результаты исследования открытого правительства стран ОЭСР показывают, что 80% стран ОЭСР взаимодействуют с гражданами посредством общественных консультаций; 66% стран организуют участие граждан в разработке государственной политики; 57% поощряют участие граждан в разработке, обосновании необходимости государственных и/или муниципальных услуг; 49% поощряют участие граждан в предоставлении государственных и/или муниципальных услуг (Рис. 2) [17].



**Рис. 2. Результаты опроса респондентов по странам ОЭСР, вовлечение граждан во взаимодействие с органами управления**

Источник: OECD (2016), *Open Government: The Global Context and the Way Forward*, OECD. Publishing, Paris; OECD (2021), *Open Government: The Global Context and the Way Forward*, OECD. Publishing, Paris.

Также следует заметить, что граждане обычно оценивают демократические правительства на основе двух индикаторов: их «демократических показателей»

(т.е. степени, в которой процессы принятия государственных решений соответствуют демократическим принципам организации публичного управления и публичной политики) и их «политических показателей» (т.е. способности правительства обеспечивать ощутимые положительные результаты для общества).

Для восстановления доверия к государственным институтам необходимо сосредоточить внимание как на отношении людей к государственной политике, так и на реальных результатах государственной политики. В то время, как содержание и эффективность государственной политики, а также качество государственных услуг являются основным критерием, на основе которого формируется мнение о правительстве, процесс, посредством которого разрабатывается и осуществляется политика, также играет все большую роль в оценке обществом эффективности правительства [14].

Система государственного управления стремится повысить прозрачность процесса управления с помощью ряда механизмов. Во-первых, это включает в себя меры, предписывающие публикацию информации государственными органами (за возможным исключением некоторых правоохранительных органов, органов национальной безопасности и судебных органов); во-вторых, требует от государственных органов создания четкой системы государственной документации для управления общественной информацией в условиях цифровизации; в-третьих, формирует надзорные органы для разрешения споров и отчитывается о выполнении законодательства в сфере открытости правительства и информирования общественности о собственной деятельности.

Еще одна практика открытого правительства, укрепляющая доверие общества к органам государственного управления — это прозрачность процесса разработки государственной политики, облегчающей участие всех заинтересованных сторон [9]. Вовлеченность общества в политический процесс (инклюзивность) приводит к повышению активности граждан, повышает подотчетность и поощряет общественные дискуссии, ведущие к широкому консенсусу в поддержку правительственных инициатив. По мнению исследователя Трабера [23], это можно назвать «процессуальной справедливостью», которая характеризуется возможностью отстаивать интересы каждого гражданина, когда «голос» ценится участниками дискуссии, даже если они не согласны с результатом. Инклюзивность дает общественности возможность влиять на содержание результатов политики, что можно назвать функциональной ценностью участия граждан. Такое влияние зачастую приводит к лучшим политическим решениям и государственному целеполаганию и планированию, тем самым повышая удовлетворенность и, в конечном счете, доверие к правительству. Активное привлечение граждан к обсуждению, принятию решений позволяет значительно снизить политические риски и издержки [11].

Участие общественности заслуживает признания в качестве стратегически важного рычага управления, поскольку оно может быть интегрировано

в процесс государственного управления на протяжении всего политического жизненного цикла, включая разработку, реализацию, мониторинг и обратную связь. Важно отметить, что многие вопросы государственной политики, особенно те, которые основаны на открытых данных правительства и их использования (например, вопросы охраны окружающей среды, здравоохранения и общественной безопасности), не могут быть решены без активного участия институтов гражданского общества. Поэтому участие общественности не просто желательно — это условие эффективного государственного управления [11].

### Литература

1. *Большакова Ю.М.* От государственных услуг к сервисному государству: к социологии современного государственного управления // *Власть*. 2018. Т. 26. № 6. С. 111–117.
2. *Большакова Ю.М.* В поисках парадигмы публичного управления: консенсусная этика — сознательное управление // *Власть*. 2019. Т. 27. № 4. С. 181–186.
3. *Beeri I.* Governmental strategies towards poorly-performing municipalities: From narrow perceptions to ineffective policies // *Lex Localis*. 2013. Vol. 11. № 1. P. 33.
4. *Bouckaert G.* Trust and public administration // *Administration*. 2012. Vol. 60. № 1. P. 91–115.
5. *Chen H.-G. et al.* The impact of financial services quality and fairness on customer satisfaction // *Managing Service Quality: An International Journal*. 2012. Vol. 22. № 4. P. 399–421.
6. *Guerrero A.* Rebuilding trust in government via service delivery: The case of Medellin, Colombia // World Bank, Washington, DC. 2011. URL: [http://siteresources.worldbank.org/EXT-GOVANTICORR/Resources/3035863-1289428746337/Guerrero\\_Rebuilding\\_Trust.pdf](http://siteresources.worldbank.org/EXT-GOVANTICORR/Resources/3035863-1289428746337/Guerrero_Rebuilding_Trust.pdf)
7. *Kampen J.K. et al.* Trust and satisfaction: A case study of the micro-performance” // *Governing Networks*. 2003. P. 319–326.
8. *Kampen J.K., Van de Walle S., Bouckaert G.* Assessing the relation between satisfaction with public service delivery and trust in government: The impact of the predisposition of citizens toward government on evaluations of its performance // *Public Performance & Management Review*. 2006. Vol. 29. № 4. P. 387–404.
9. *OECD Citizens as Partners: Information, Consultation and Public Participation in Policy Making*, OECD Publishing, Paris. 2001. URL: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264195561-en>.
10. *OECD Partners as Citizens: Information, Consultation and Public Participation in Policy Making*, OECD Publishing, Paris. 2001. URL: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264195561-en>
11. *OECD Focus on Citizens: Public Engagement for Better Policy and Services*, OECD Publishing, Paris. 2009. URL: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264048874-en>
12. *OECD. Together for Better Public Services: Partnering with Citizens and Civil Society*. OECD Publishing, Paris. 2011.
13. *OECD. Managing service demand: A practical guide to help revenue bodies better meet taxpayers’ service expectations* // Report by the Forum on Tax Administration (FTA). 2013. P. 12–28.
14. *OECD. Policy shaping and policy making: The governance of inclusive growth. background report*. 2015. P. 240.
15. *OECD. Public Governance for Inclusive Growth: Towards a New Vision for the Public Sector*. Meeting on Public Governance at Ministerial level, Helsinki, Finland, 28 October 2015.
16. *OECD. Trust in Government: Towards Insights for Government Action (GOV/PCG (2017))*. P. 244.
17. *OECD. Open Government: The Global Context and the Way Forward*, OECD Publishing, Paris. 2016. URL: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264268104-en>

18. OECD. Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust, OECD Public Governance Reviews, OECD Publishing, Paris. 2017. URL: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264268920-en>
19. Ono T., Schoenstein M., Buchan J. Geographic imbalances in doctor supply and policy responses. 2014. OECD Publishing. p. 210
20. Oskarsson S. et al. The genetic origins of the relationship between psychological traits and social trust // Twin Research and Human Genetics. 2012. Vol. 15, Issue 1 (Special Section). P. 21–33.
21. Robinson S. Trust and breach of the psychological contract // Administrative Science Quarterly. 1996. Vol. 41. Issue 4. P. 574–599.
22. Rothstein B. Social Traps and the Problem of Trust // Cambridge University Press. 2005.
23. Traber D. Does participation in policymaking enhance satisfaction with the policy outcome? Evidence from Switzerland // Swiss Political Science Review. 2013. Vol. 19. P. 60–83.
24. Van de Walle S., Bouckaert G.. Public service performance and trust in government: The problem of causality // International Journal of Public Administration. 2003. Vol. 26. Nos. 8–9. P. 891–913.
25. Yang K., Holzer M. The performance-trust link: Implications for performance measurement // Public Administration Review. 2006. Vol. 66. № 1. P. 114–126.

**Yulia Bolshakova** (e-mail: [snbolshakov@mail.ru](mailto:snbolshakov@mail.ru))

Grand Ph.D. in Philosophy,

Leading Researcher,

Institute for the Study of Childhood, Family and Education Russian Academy of Education (St. Petersburg, Russia)

## USING THE ‘TRUST’ CONCEPT FOR THE ASSESSMENT OF THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC ADMINISTRATION

The article analyzes the problem of trust in the modern state, reveals the problem of public trust in public policy and public authorities. The article analyzes the European experience in finding management methods and technologies that bring society and state institutions closer together. The article reveals the importance of local authorities as the closest to citizens, the strategy of forming an open government, and digitalization of the public administration system. The author analyzes the problem of the quantity and quality of the provision of public services as well as citizens' involvement in their description and implementation, the latter being an indicator of public confidence in public authorities and local self-government.

**Keywords:** trust, public administration, public policy, local self-government.

**DOI:** 10.31857/S020736760020122-3