

**Ширяева Валерия Александровна****Shiryayeva Valeriya Aleksandrovna**

старший преподаватель кафедры  
корпоративного управления  
Волгоградского института управления – филиала  
Российской академии народного хозяйства  
и государственной службы при Президенте РФ

Senior Lecturer,  
Corporate Management Department,  
Volgograd Institute of Management,  
Branch of the Russian Presidential Academy of  
National Economy and Public Administration

**ДОВЕРИЕ НАСЕЛЕНИЯ  
К ОРГАНАМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ  
И ПЕРСПЕКТИВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ  
УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ  
ЕГО ФОРМИРОВАНИЯ:  
СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ  
(НА МАТЕРИАЛАХ  
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ)**

**PUBLIC TRUST  
IN STATE EXECUTIVE  
AUTHORITIES AND PROSPECTS  
FOR MANAGEMENT  
TECHNOLOGIES OF  
ITS CREATION:  
A SOCIOLOGICAL ANALYSIS  
(A CASE OF VOLGOGRAD  
REGION)**

**Аннотация:**

*В статье проводится анализ уровня доверия населения к органам государственной исполнительной власти с учетом ряда факторов, включающих качество работы региональных органов власти, уровень информированности населения о реализуемых мерах, характер существующих норм взаимодействия между властью и обществом. Результаты авторского исследования, проведенного методом анкетного опроса, выявили низкий уровень доверия населения к органам исполнительной власти, складывающийся из следующих показателей: непосредственно низкого уровня доверия, отсутствия у граждан возможности влиять на решения и действия властей, непонимания населением логики действий органов государственного управления. При этом применяемые органами исполнительной власти управленческие технологии формирования доверия (информационные, организационные и правовые) показывают низкий уровень эффективности по причине отсутствия системности и последовательности их применения, что определяет направления их совершенствования.*

**Ключевые слова:**

*доверие населения органам исполнительной власти, управленческие технологии формирования доверия, информационные технологии формирования доверия, организационные технологии формирования доверия, правовые технологии формирования доверия, открытость органов власти, диалог власти и общества.*

**Summary:**

*The research analyzes the level of public trust in state executive authorities considering a number of factors such as the quality of management decisions made by regional authorities, the level of public awareness of the measures implemented, the nature of the current rules of interaction between the government and society. The results of the author's research represented by a questionnaire reveal the low level of public trust in executive bodies due to the low level of trust in general, the inability of citizens to influence the decisions and actions of the authorities, the lack of the logical understanding of the government bodies' actions. At the same time, the management technologies used by the executive authorities to create trust (information, organizational, and legal ones) demonstrate the low effectiveness because of their non-systemic and inconsistent application that determines the areas of their improvement.*

**Keywords:**

*public trust in executive authorities, management technologies of trust creation, information technologies of trust creation, organization technologies of trust creation, legal technologies of trust creation, openness of authorities, dialogue between the government and society.*

Доверие населения к органам власти может рассматриваться как интегральный социальный феномен. С одной стороны, доверие содержит в себе характеристики определенного отношения к объекту. Так, показатель уровня доверия населения органам исполнительной власти является комплексной оценкой гражданами как общего направления региональной политики органов управления, так и отдельных мер, осуществляемых властью с целью повышения уровня жизни населения, его благосостояния. С другой стороны, доверие является самостоятельной социальной практикой, выступающей в форме общественной поддержки гражданами действующей власти.

Исследуемый социальный феномен формируется под воздействием ряда факторов, включающих в себя качество управленческих решений, принимаемых региональными органами власти, уровень информированности населения о реализуемых мерах, характер существующих норм взаимодействия между властью и обществом. Действие этих факторов определяет направления фор-

мирования доверия населения к власти, сферы реализации различных видов управленческих технологий: организационных, информационных и правовых, применение которых обеспечивает создание диалогового пространства в сфере взаимодействия населения и органов государственного управления. При этом каждая из указанных технологий выступает самостоятельным инструментом формирования доверия. Так, информационные управленческие технологии применяются в сфере распространения достоверной и полной информации о действиях органов исполнительной власти. Организационные управленческие технологии реализуются в области взаимодействия власти и населения, связанной с согласованием целевых установок, позиций, организации общественно значимой деятельности, обратной связи. Правовые управленческие технологии используются для возможности учета мнения населения, его инициатив в процессе законотворчества.

Изучением проблемы поиска эффективных путей формирования и оценки уровня доверия населения к органам управления занимались многие зарубежные и отечественные исследователи. Среди концептуальных разработок в области понимания категории, специфики проявления, определения функциональной значимости проявления доверия к главному социальному институту власти следует отнести работы авторов А. Селигмена [1], Ф. Фукуямы [2], В. Майера-Шенберга [3], А. Папакостаса [4], практическое обоснование подходов которых в условиях российской действительности было актуализировано А.Б. Купрейченко и И.В. Мерсияновой [5]. Отдельные направления формирования, а также возможности применения управленческих технологий представлены в публикациях таких исследователей, как С.В. Пономарев [6], О.Н. Демушина [7], Д.Г. Макаренко [8]. Однако изучение лишь отдельных аспектов рассматриваемой тематики, отсутствие системного подхода в анализе проблем доверия населения к органам исполнительной власти и использования управленческих технологий его формирования актуализируют необходимость социологического исследования рассматриваемой проблематики.

С целью выявления уровня доверия населения, а также перспектив использования органами исполнительной власти управленческих технологий его формирования автором в ноябре 2018 г. в Волгоградской области было проведено социологическое исследование с использованием метода анкетирования (n = 800, выборка репрезентативная, многоступенчатая, с квотированием по полу и возрасту на последнем этапе). Распределение респондентов по полу и возрасту выглядит следующим образом: 45,6 % мужчин и 54,4 % женщин; 12,5 % опрошенных находятся в возрасте от 18 до 24 лет; 20,1 – от 25 до 34 лет; 16,4 – от 35 до 44 лет; 15,9 – от 45 до 54 лет; 16,4 – от 55 до 64 лет и 18,7 % – старше 65 лет.

Оценивая общую ситуацию в Волгоградской области за последние 5 лет, 43,8 % респондентов отметили, что жизнь в регионе несколько улучшилась (таблица 1), что, на наш взгляд, является закономерным явлением в силу сложившихся обстоятельств. Так, областной центр – город Волгоград принимал на своей территории игры чемпионата мира по футболу, что стало ярким событием для большинства населения. Эмоциональная атмосфера единства, настроение общего праздника, культурная насыщенность повседневной жизни жителей региона, безусловно, оказали положительное влияние на общественное мнение. При этом наиболее позитивное восприятие демонстрируют представители возрастных групп 18–24 и 25–34 лет, которые оценили ситуацию в регионе как несколько улучшившуюся, так как именно молодежь стала активным участником большинства спортивных событий, имея возможность в процессе проведения чемпионата работать в качестве волонтеров, а также провести свой досуг в рамках работы фан-зоны.

**Таблица 1 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «По Вашему мнению, ситуация в Волгоградской области за последние пять лет улучшилась или стала хуже?» с учетом возраста, %**

Вариант ответа	Выборка	Возрастная группа опрашиваемых, лет					
		18–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65 и старше
Значительно улучшилась	8,1	10	6,9	7,6	10,2	9,9	5,4
Стала несколько лучше	35,7	50	43,8	35,1	28,3	28,2	30,9
Не изменилась	20,9	17	20	27,5	17,3	19,1	23,5
Стала несколько хуже	18,7	11	18,1	16	22	22,1	20,8
Значительно ухудшилась	12,7	7	9,4	9,2	19,7	14,5	15,4
Затрудняюсь ответить	3,9	5	1,9	4,6	2,4	6,1	4

*Примечание.* Респондент мог выбрать 1 вариант ответа.

Подготовка к проведению чемпионата в значительной мере повлияла на возможности общего развития региона. За счет привлекаемых федеральных финансовых средств были построены объекты культурно-массового отдыха, дополнительные спортивные сооружения, отремонтированы дороги и т. д. Кроме того, увеличившееся количество туристов дало возможность жителям региона получить дополнительный заработок.

Однако следует отметить, что положительная оценка ситуации в регионе не стала общим трендом для всех жителей и распределение ответов респондентов в значительной мере коррелирует с уровнем их экономического положения. Так, 47 % участников опроса, имеющих низкий уровень материального положения, констатируют ухудшение дел в той или иной мере, оценивая общую ситуацию негативно. В то же время респонденты со средним и высоким уровнем доходов оценивают ситуацию в более позитивном ключе. При этом 46,4 % опрошенных вне зависимости от экономико-демографических характеристик отмечают по-прежнему не изменившуюся работу органов исполнительной власти, таким образом не соотнося положительные изменения в регионе с достижениями местных властей.

Выразить свое доверие к органам региональной исполнительной власти смогли лишь около 30 % респондентов, остальные оценили свой уровень доверия как «скорее не доверяю» или заявили об абсолютном его отсутствии (таблица 2). Стоит отметить, что наименьший уровень доверия к власти продемонстрировала группа респондентов в возрасте 45–54 лет, что, на наш взгляд, обусловливается проводимой пенсионной реформой, которую активно поддержали региональные органы управления, проголосовав за повышение пенсионного возраста, что, в свою очередь, противоречило мнению населения. В наибольшей степени данный вопрос, конечно, волновал экономически активное население, которое рассчитывало на скорый выход на пенсию, расценивая его как возможность получения социальных льгот и дополнительных материальных выплат от государства.

**Таблица 2 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы можете оценить свой уровень доверия к региональным органам исполнительной власти?» с учетом возраста, %**

Вариант ответа	Выборка	Возрастная группа опрашиваемых, лет					
		18–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65 и старше
Доверяю в полной мере	4,4	3	3,1	6,1	6,3	3,8	4
Скорее доверяю	25,4	22	31,3	31,3	15	26	24,8
Скорее не доверяю	38,8	44	38,8	42	38,6	38,2	33,6
Абсолютно не доверяю	19,9	19	19,4	13,7	27,6	17,6	22,1
Затрудняюсь ответить	11,4	12	7,5	6,9	12,6	14,5	15,4

*Примечание.* Респондент мог выбрать 1 вариант ответа.

Наибольшим доверием региональные власти пользуются у жителей села и деревни, а также областного центра в силу разных причин (таблица 3). Так, жители Волгограда в большей мере ощущают на себе результаты проводимых региональных преобразований. Являясь визитной карточкой области в целом, административно-территориальный центр сосредоточивает в себе экономические ресурсы, отличается развитой инфраструктурой в сравнении с остальными городскими округами и городскими поселениями. Для жителей села и деревни представители региональных структур управления, напротив, в большей степени дистанцированы в сравнении со всеми иными типами муниципальных образований. Однако доверие населения к ним выше, что во многом обусловливается результатами региональной политики, реализуемой с 2013 г. в рамках государственной программы Волгоградской области «Устойчивое развитие сельских территорий». Основной целью программы выступает создание комфортных условий для жизни в сельской местности за счет создания инфраструктуры, развития агропромышленного комплекса и т. д.

**Таблица 3 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы можете оценить свой уровень доверия к региональным органам исполнительной власти?» с учетом муниципального образования, в котором проведен опрос, %**

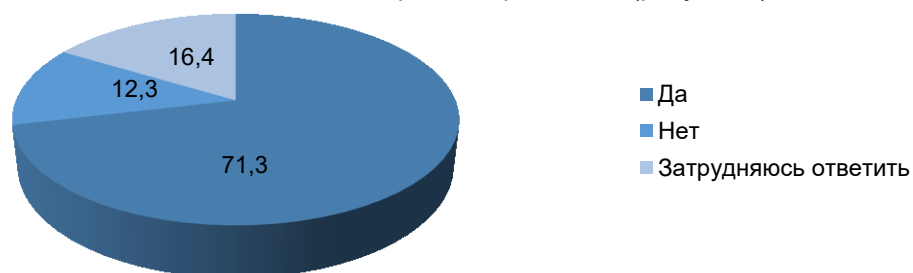
Вариант ответа	Сельское поселение	Городское поселение	Городской округ	Областной центр
Доверяю в полной мере	7,8	3,7	1	5,2
Скорее доверяю	30,5	16,4	21,9	29,1
Скорее не доверяю	35,1	44,8	42,3	35,9
Абсолютно не доверяю	16,9	24,6	22,4	17,8
Затрудняюсь ответить	9,7	10,4	12,4	12

*Примечание.* Респондент мог выбрать 1 вариант ответа.

Данные исследования показывают, что губернатору Волгоградской области доверяют 34 % респондентов, однако уровень доверительного отношения к президенту оказался значительно выше: более половины опрошенных выразили свое доверие первому лицу страны. Такая ситуация объясняется прежде всего харизматическими чертами личности самого лидера государства, его

активной внешней политикой, спецификой проявления доверия к личности (межличностного доверия) как социального феномена. Однако отметим, что в процессе государственного управления наиболее действенным является институциональное доверие, так как именно этот вид доверия определяет устойчивость общественной системы, функциональность государственного аппарата как такового вне зависимости от «первых лиц». При этом особую значимость приобретает доверие к региональным исполнительным органам власти как к наиболее близким представителям государственной власти. От успешности работы, взаимодействия с гражданами именно этого уровня власти зависит общая эффективность деятельности государства как социального института.

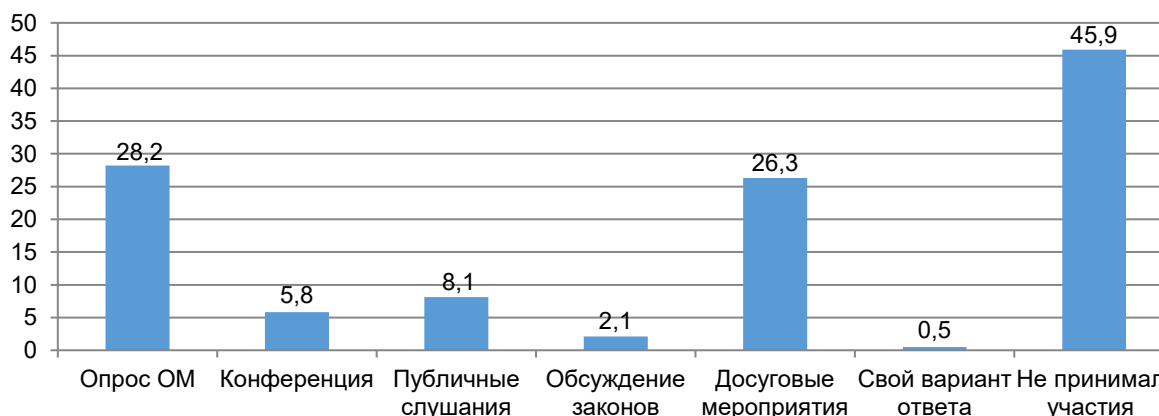
Система взаимодействия власти и населения на уровне субъекта во многом определяется наличием механизма учета мнения граждан при разработке и реализации управленческих решений. Согласно результатам проведенного исследования, лишь 12,4 % респондентов имеют возможность влиять на решения и действия властей, порядка 43 % населения считают действия властей настолько запутанными, что не в состоянии понять, что происходит. Сложившиеся представления, низкий уровень доверия к региональной власти в совокупности создают у населения общее мнение о том, что власти мало заботятся о простых гражданах (рисунок 1).



**Рисунок 1 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Согласны ли Вы с утверждением: “Власти мало заботятся о простых гражданах”?», %**

Данная тенденция обуславливает важность разработки и применения ряда управленческих технологий с целью формирования доверия населения к органам исполнительной власти, которая находит свое отражение в том числе и в распределении ответов жителей области. Так, абсолютное большинство респондентов – 85,2 % отметили необходимость активизации работы региональных органов исполнительной власти по повышению уровня доверия населения, при этом почти 50 % опрошенных выразили уверенность в настоятельной необходимости принятия мер в этом направлении.

Определенные шаги в реализации данного направления предпринимаются в процессе применения организационных управленческих технологий: более половины жителей региона находятся в контакте с властью за счет того, что принимают участие в тех или иных мероприятиях, проводимых органами государственного управления. Наиболее популярными среди населения являются опросы общественного мнения и культурно-массовые мероприятия (рисунок 2) в силу частоты применения данных инструментов властями региона. На регулярной основе государственные органы управления осуществляют мониторинг позиций населения относительно ряда вопросов, например названия стадиона, парка, нового терминала аэропорта и т. д.



**Рисунок 2 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «В каких мероприятиях, проводимых органами исполнительной власти Волгоградской области, Вы принимали участие?», %**

Безусловно, данные меры являются определенным шагом на пути взаимодействия власти и общества, конструирования основ совместной действительности, однако расширение перечня обсуждаемых вопросов смогло бы существенно повысить эффективность применения организационных управленческих технологий за счет использования реальной возможности согласования позиций власти и населения в отношении ключевых проблем развития региона.

Отметим, каждый третий из респондентов выразил желание совместно с властями решать социальные проблемы жителей региона, а каждый второй хотел бы поддержать мероприятия, проводимые органами власти. Подобное распределение ответов демонстрирует потенциал участия населения, проявления его активной субъектной позиции в организационной сфере. Стоит отметить, что данного мнения в большей степени придерживается население, имеющее уровень образования выше среднего (таблица 4), демонстрируя глубину понимания проблем региона, необходимость объединения усилий как основного ресурса их решения.

**Таблица 4 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Если Вы участвуете в мероприятиях органов исполнительной власти, то почему?» с учетом уровня образования, %**

Вариант ответа	Неполное среднее	Полное среднее	Среднее специальное	Высшее, неоконченное высшее
Я хочу совместно с другими решать социальные проблемы жителей региона	16,7	17,9	33,6	37,2
Для меня это прежде всего способ проведения свободного времени	0	17,9	11,7	7,4
Участвую за компанию с друзьями и знакомыми	50	14,3	6,3	13,8
Участие в данных мероприятиях обеспечивает меня необходимыми связями для решения собственных проблем и интересов	0	3,6	12,5	9,7
Я хочу поддержать мероприятия, проводимые органами власти	0	17,9	16,4	18,2
Свой вариант ответа	16,7	14,3	7	3,7
Затрудняюсь ответить	16,7	17,9	18,8	12,6

*Примечание.* Респондент мог выбрать несколько вариантов ответа.

К сожалению, выявленный потенциал должным образом не принимается во внимание органами исполнительной власти, в том числе в рамках применения правовых управленческих технологий. Лишь 3,5 % респондентов принимали участие в обсуждении разрабатываемой «Стратегии социально-экономического развития Волгоградской области до 2030 г.», одного из ключевых нормативно-правовых документов в контексте общего регионального управления. Низкая вовлеченность населения в процесс обсуждения документа стала результатом отсутствия информации о возможности участия в решении данного вопроса. Большинство опрошенных респондентов либо впервые слышали о том, что стратегия обсуждалась публично, либо знали о процессе обсуждения, но не были осведомлены о возможностях принятия непосредственного участия.

Важно отметить, что низкая информированность населения не является общим трендом в ответах респондентов о действиях властей. Так, совсем ничего не знают о действиях органов региональной исполнительной власти лишь 24,6 % опрошенных, остальные осведомлены либо имеют некоторое представление. Безусловно, такие показатели нельзя считать высокими, однако информация о большинстве событий региона транслируется с помощью использования широкого спектра инструментов информационных управленческих технологий (таблица 5).

**Таблица 5 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Из каких источников Вы обычно получаете информацию о решениях и действиях областных властей?» с учетом возраста, %**

Вариант ответа	Выборка	Возрастная группа опрашиваемых, лет					
		18–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65 и старше
Из телепередач	67,4	52	53,8	64,1	66,9	80,9	83,9
Из газет	34,2	7	13,8	29,8	34,6	51,9	62,4
От окружающих людей	40,7	55	36,3	27,5	36,2	48,1	45
Из радиопередач	13,4	4	10	9,9	10,2	14,5	28,2
Из интернета	58,9	92	83,1	79,4	55,9	34,4	16,8
Из сообщений коллег по работе	15,9	10	21,9	22,1	24,4	12,2	4
Свой вариант ответа	0,5	0	0,6	0,8	0,8	0,8	0
Затрудняюсь ответить	0,3	0	0,6	0	0	0	0,7

*Примечание.* Респондент мог выбрать несколько вариантов ответа.

Из представленного распределения ответов относительно источников получения информации о решениях и действиях областных властей видно, что наибольшей популярностью среди населения пользуются телевидение и интернет. При этом молодежь в возрасте 18–24 и 25–34 лет в своем большинстве использует интернет, а респонденты предпенсионного возраста и старше 65 лет выбирают телевидение как основной канал получения информации.

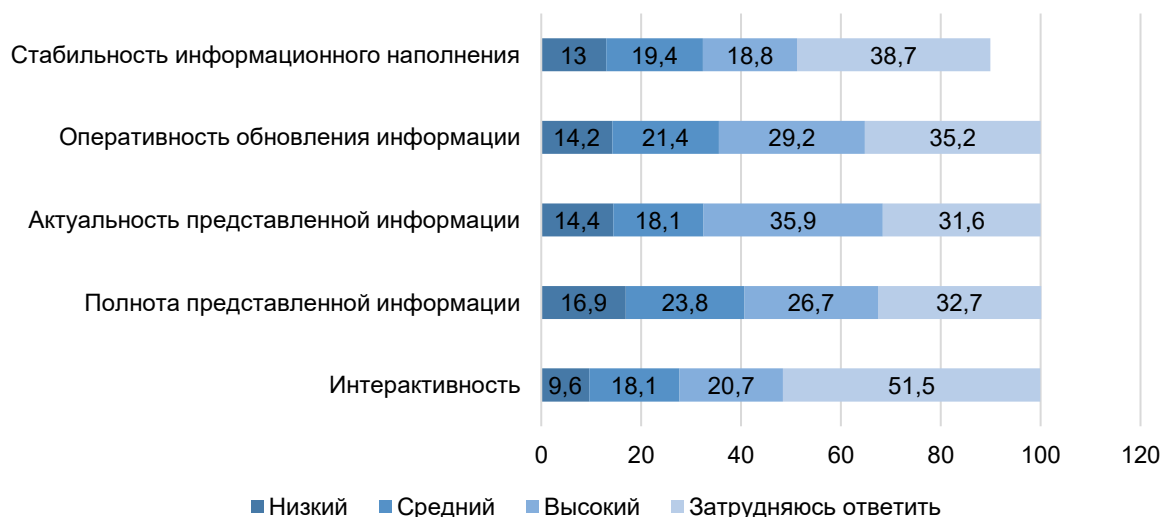
Система сайтов органов исполнительной власти, обладающая большим потенциалом взаимодействия с населением, выступает эффективным инструментом формирования доверия к власти. 41,2 % населения используют данные ресурсы в случае необходимости получения официальной информации о деятельности органов власти. Данный показатель мог бы быть значительно выше, так как 15,5 % жителей по-прежнему не знают о такой возможности, несмотря на продолжительный период реализации программы создания электронного правительства, и 13,9 % не имеют доступа к интернету. При этом наибольшее количество респондентов, не знающих о возможности использования сайта областной администрации, оказалось среди жителей городских поселений (таблица 6).

**Таблица 6 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «В случае необходимости получения официальной информации о деятельности органов власти используете ли Вы их сайты?» с учетом муниципального образования, в котором проведен опрос, %**

Вариант ответа	Сельское поселение	Городское поселение	Городской округ	Областной центр
Да	40,3	29,1	43,8	45,3
Нет	29,2	23,1	26,4	30,1
Не имею доступа к сети Интернет	18,8	17,2	14,9	9,4
Не знаю о наличии такой возможности	10,4	28,4	13,4	13,9
Затрудняюсь ответить	1,3	2,2	1,5	1,3

*Примечание.* Респондент мог выбрать 1 вариант ответа.

Оценивая работу портала, респонденты определили ряд положительных сторон его работы по критериям актуальности предоставляемой информации и оперативности ее обновления (рисунок 3). При этом менее положительно оцениваются параметры работы сайта по критериям интерактивности и стабильности информационного наполнения. Это создает основания для определения путей совершенствования данного инструмента информационных управленческих технологий в русле создания диалоговых механизмов между участниками коммуникации.



**Рисунок 3 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы оцениваете портал администрации Волгоградской области по указанным критериям?», %**

Необходимость осуществления мер в данном направлении определяется в том числе значимостью реализации принципа открытости решений и действий органов региональной исполнительной власти для населения как основы формирования доверия и реализации управленческих технологий. Так, лишь 7 % респондентов считают решения и действия властей открытыми в полной мере (таблица 7). Более позитивную оценку дает молодежь 18–24 лет, вероятно, имеющая понимание принципа открытости в более широком контексте.

**Таблица 7 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Как Вы считаете, в какой мере решения и действия региональных органов исполнительной власти открыты для граждан?» с учетом возраста, %**

Вариант ответа	Выборка	Возрастная группа опрашиваемых, лет					
		18–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65 и старше
В достаточной мере, решения и действия открыты для граждан	7	4	10	6,9	11	4,6	4,7
В средней мере, открыты отчасти	42,1	50	43,1	45,8	39,4	38,2	38,3
В недостаточной мере, решения и действия скрыты от граждан	43,5	40	38,8	40,5	41,7	49,6	49,7
Затрудняюсь ответить	7,4	6	8,1	6,9	7,9	7,6	7,4

*Примечание.* Респондент мог выбрать 1 вариант ответа.

Реализация системы мер в направлении повышения открытости органов исполнительной власти должна подразумевать не только применение широкого комплекса действий, касающихся сферы информационного воздействия, но и формирование понимания у граждан своей способности оказывать влияние и участвовать в процессе принятия управленческих решений.

Итак, завершая анализ полученных данных, отметим, что уровень доверия населения к органам исполнительной власти в Волгоградском регионе достаточно низкий. Данная оценка складывается из ряда показателей: непосредственно низкого уровня доверия, отсутствия возможности влиять на решения и действия властей, непонимания логики действий органов государственного управления и т. д. При этом применяемые органами исполнительной власти управленческие технологии формирования доверия (информационные, организационные и правовые) имеют низкий уровень эффективности реализации по причине отсутствия системности и последовательности их применения. При этом общая позиция наиболее активной части населения, выражающаяся в желании принимать участие в совместном решении социальных проблем региона, оказывать поддержку властям в их действиях, создает перспективы для расширения сферы применения указанных управленческих технологий.

#### Ссылки:

1. Селигмен А. Проблема доверия : пер. с англ. М., 2002. 254 с.
2. Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию : пер. с англ. М., 2008. 730 с.
3. Governance and Information Technology: From Electronic Government to Information Government / eds.: V. Mayer-Schönberger, D. Lazer. Cambridge, MA, 2007. 314 p.
4. Папакостас А. Становление цивилизованной публичной сферы: недоверие, доверие и коррупция / пер. с англ. Д. Жихаревича. М., 2016. 224 с.
5. Доверие и недоверие в условиях развития гражданского общества / под ред. А.Б. Купрейченко, И.В. Мерсияновой. М., 2013. 261 с.
6. Пономарев С.В. Проблемы внедрения информационно-коммуникационных технологий в систему государственного управления России: электронное правительство в отставку? // *Ars Administrandi*. 2014. № 1. С. 91–105.
7. Демушина О.Н. Коммуникативные аспекты понятия «власть» // *Философия и общество*. 2014. № 1. С. 118–134.
8. Макаренко Д.Г. Общественное доверие как ресурс власти и управления // *Бюллетень науки и практики*. 2016. № 8. С. 129–132. <http://doi.org/10.5281/zenodo.60253>.

#### References:

- Demushina, ON 2014, 'Communicative Aspects of the Concept of Power', *Filosofiya i obshchestvo*, no. 1, pp. 118-134, (in Russian).
- Fukuyama, F 2008, *Trust: The Social Virtues and The Creation of Prosperity*, Moscow, 730 p., (in Russian).
- Kupreychenko, AB & Mersyanova, IV (eds.) 2013, *Trust and Distrust in the Development of Civil Society*, Moscow, 261 p., (in Russian).
- Makarenko, DG 2016, 'Public Trust as a Resource and Management Authorities', *Bulletin of Science and Practice*, no. 8, pp. 129-132. <http://doi.org/10.5281/zenodo.60253>.
- Mayer-Schönberger, V & Lazer, D (eds.) 2007, *Governance and Information Technology: From Electronic Government to Information Government*, Cambridge, MA, 314 p.
- Papakostas, A 2016, *Civilizing the Public Sphere: Distrust, Trust and Corruption*, Moscow, 224 p., (in Russian).
- Ponomarev, SV 2014, 'Problems of Implementation of Information and Communication Technologies in Public Administration of Russia: The E-government in Resignation?', *Ars Administrandi*, no. 1, pp. 91-105, (in Russian).
- Seligman, A 2002, *The Problem of Trust*, Moscow, 254 p., (in Russian).