

Цибульська Т.В.

Одеський регіональний інститут державного управління

Національної академії державного управління при Президентові України

ЕФЕКТИВНІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ІНСТИТУЦІЙНА ДОВІРА

Статтю присвячено дослідженню проблеми формування соціальними службами, що надають послуги громадянам, довіри до державних установ. З опорою на дослідження Ентоні Гідденса (1991) проаналізовано важливе значення інституціональної довіри до системи надання адміністративних послуг (абстрактної системи). Звертається увага на те, що ця система є важливим фактором, що відповідає за підтримку та формування довіри до державних інституцій. Зазначено, що, коли громадяни взаємодіють з системою соціального забезпечення, це вимагає стійкої довіри до особи, яка надає допомогу або послугу. Щоб система була міцною, її інститути повинні сприйматися як легітимні, щоб соціальні практики людей її підтримували. Ядро системи стосується державних установ, відповідальних за систему соціального забезпечення.

Для виявлення факторів, що впливають на рівень довіри владі в різних країнах, використовувалися результати дев'ятої хвилі міжнародного соціологічного дослідження «Європейське соціальне дослідження» (ESS). Проведений кореляційний аналіз показав, що рівень довіри національним парламентам більше пов'язаний із задоволеністю респондентів станом того, як керівництво країни виконує свою роботу, а також як працює демократія в країні. Загалом встановлено, що, чим більшою незадоволеністю респондентів станом справ у країні, тим нижчою є довіра до національних парламентів. Довіра до влади майже не залежить від індивідуальних характеристик респондентів, таких як вік, стать, матеріальне положення та місце проживання. До факторів, що впливають на довіру до національних парламентів, можна віднести такі показники, як можливість впливати на дії уряду та політику загалом. У більшості європейських країн має місце статистично значуща пряма кореляція.

Ключові слова: інституційна довіра, публічне управління, ефективність обслуговування, європейське соціальне дослідження, кореляційний аналіз.

Постановка проблеми. За останні 20 років більшість західних країн стала використовувати сторонніх постачальників для надання соціальних послуг. Ці зміни були особливо відчутними у країнах, де раніше переважало державне надання послуг. Ця тенденція була висвітлена і проблематизована на початку 2000 р. [9]. Автори стверджували, що укладання контрактів на державні послуги створювало збільшення дистанції між громадянами та державою [9, с. 359]. Після виходу статті Мілварда і Прована були проведені ґрунтовні дослідження, у яких вивчається фундаментальне питання щодо механізмів довіри для різних способів надання соціальних послуг. Наприклад, Берг і Даль (2019) показують, що існує зв'язок між тим, як учні віком 12–17 років сприймають справедливість свого вчителя та їхню довіру до політичних інституцій. Таким чином, дослідження вказують на необхідність розширити наші знання про систему надання послуг [3].

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Теоретико-методологічною базою дослідження

є наукові роботи щодо того, як соціальні служби можуть формувати довіру громадян до державних установ [1, 2, 12]. Один із видатних теоретиків англієць Е. Гідденс у своїх працях виділяє два типи довіри – довіру до людей та довіру до абстрактних систем [6]. Перший тип довіри базується на взаємній відповідальності і співучасті. Для цього типу характерною є впевненість у чесності іншого, що слугує головним джерелом відчуття чесності і автентичності себе самого. Другий тип довіри забезпечує надійність повсякденного життя, але за своїм змістом не може замінити взаємності та інтимності, наявних у відносинах довіри між особами. Згодом, зіставляючи виведені два типи довіри між традиційним і сучасним суспільствами, Е. Гідденс прийшов до виокремлення третього типу довіри – довіри до інституціоналізованих особистих зв'язків. Спираючись на дослідження Ентоні Гідденса (1991), зазначимо, що важливе значення має поняття довіри до системи та важливість точок доступу, за допомогою яких громадяни зустрічаються з системою добробуту.

Ці точки доступу є важливим фактором, що відповідає за підтримку та формування довіри до державних інституцій. Такий підхід зосереджується на вивченні рівнів довіри інституціям, що перетікає від взаємодії постачальника послуг та громадянина до відповідальної державної установи. Гідденс підкреслює, що абстрактна система керує відносинами між особами і часто підтримується офіційними інституціями [6, с. 90–91]. Держава добробуту є основною абстрактною системою в сучасних суспільствах, яка фундаментально замінює індивідуальні довірчі відносини. Зокрема, великі держави добробуту, такі як скандинавські країни, створили міцні зв'язки між громадянами та державою [4]. Громадяни довіряють системі соціального забезпечення. Це вимагає стійкої довіри до особи, яка надає допомогу. Щоб система була міцною, її інститути повинні сприйматися як легітимні, аби соціальні практики людей підтримували систему. Таким чином, підтримка довіри є важливою для належного функціонування системи. Ставлення довіри або недовіри до абстрактних систем сильно залежить від досвіду в точках доступу системи (точках надання послуг), де відбуваються справжні зустрічі (наприклад, служби соціального забезпечення). У державах соціального забезпечення громадяни мають прямий зв'язок із системою або державою в її більш широкому розумінні через послуги соціального забезпечення [8]. У цих точках доступу «безлику» систему можна відчутти [6]. Такий досвід і відносини з державою потенційно можуть зміцнити, зберегти або погіршити довіру, тому точки надання послуг є важливими для системи, але також є її вразливістю. Гідденс [6, с. 34] визначає довіру до системи як впевненість у надійності системи щодо даного набору результатів або подій. Така впевненість виражає віру в її справедливості або правильності її принципів. Довіра – це не те саме, що віра в надійність системи, «це те, що впливає з цієї віри» [6, с. 33]. Таким чином, довіра до системи заснована на впевненості в її спроможності та/або доброзичливості. Обслуговування формує довіру до інституцій, оскільки принципи та доброзичливість, які формують певний досвід обслуговування, генерують сильні сигнали щодо функціонування системи. Гідденс також підкреслює, що довіра має емоційний і стосунковий компонент. Зокрема, на довіру чи недовіру до системи можуть також впливати інформація та знання про ці служби та їх організацію (наприклад, через засоби масової інформації чи досвід). Таким чином, говорячи про систему, ми

маємо на увазі соціальну державу та її послуги. Ядро системи стосується державних установ, відповідальних за систему соціального забезпечення та її послуги.

Формування цілей статті. У цій статті ми спробуємо відповісти на таке питання: «*Чи має значення для формування довіри громадян до державних інституцій система надання адміністративних послуг?*».

Виклад основного матеріалу. Як і будь-який інститут, держава залежить від довіри та підтримки громадян. Легітимність соціальної держави є важливою, оскільки вона організовує відносини між громадянином і державою, а також між окремими особами і групами [10]. Отже, необхідність створення та підтримки довіри до державних інституцій лежить в центрі дискусії щодо організації соціальної держави та ефективності її послуг. Дослідження щодо довіри до державних інституцій в різних країнах показують, що оцінка ефективності, а також задоволеність державними послугами позитивно пов'язані з інституційною довірою [12]. Таким чином, державні послуги є важливими для формування довіри громадян до державних інституцій. Більшість вчених, які досліджують цей зв'язок, зосереджена на інформації про результати діяльності або поглядах громадян на інституційну діяльність, таким чином, зосереджуючись на розрахунковому або раціональному уявленні про побудову довіри, де інформація використовується для оцінки надійності іншого суб'єкта чи установи. Як правило, пояснюють довіру до уряду (або парламенту) [12] шляхом вимірювання ефективності як загальних уявлень про публічну діяльність або ефективність надання послуг. Проте треба враховувати, що взаємозв'язок між сприйняттям громадянами показників ефективності уряду або дуже агрегованими звітами про результати діяльності уряду та довірою до уряду є далеко не однозначним [5].

Інший спосіб підійти до зв'язку «інституційна довіра – задоволеність наданням послуг» – розглянути *предиктори інституційної довіри*. Емпіричною базою для публікації послужили результати дев'ятої хвилі міжнародного соціологічного дослідження «Європейське соціальне дослідження» (ESS)¹. «ESS» – проєкт, у рамках якого з 2002 р. проводиться багаторічне порівняльне вивчення установок, поглядів, цінностей та поведінки населення європейських країн. В Україні дослідження проводилося з 2002 до 2011 р. Метод збирання первинної соціологічної інформації –

¹ <https://www.europeansocialsurvey.org>.

особисте інтерв'ю. Вибірка репрезентує доросле населення країн-учасниць у віці від 15 років і більше. На міжнародному рівні проєкт координують співробітники City University London та ще шести європейських наукових організацій. У ході опитування респондентів запитували, наскільки вони особисто довіряють національним парламентам. Для відповіді використовувалася шкала від 0 балів – «цілком не довіряю» до «10» балів – «цілком довіряю». Для виявлення факторів, що впливають на рівень довіри національним парламентам, використовувався кореляційний аналіз (коефіцієнт рангової кореляції Спірмена). Проведений кореляційний аналіз показав, що рівень довіри національним парламентам більше пов'язаний із задоволеністю тим, як керівництво країни виконує свою роботу (максимальне значення $r=0,594$ для Сербії, мінімальне значення для Австрії $r=0,277$; тут і далі $p \leq 0,01$), і тим, як працює демократія в країні (максимальне значення $r=0,554$ для Угорщини, мінімальне значення для Чехії $r=0,334$; тут і далі $p \leq 0,01$). Що більшою є незадоволеність респондентів станом справ у країні, то нижчою є довіра до національних парламентів. Довіра до влади майже не залежить від індивідуальних характеристик респондентів, таких як вік, стать, матеріальний стан та населений пункт. До факторів, що впливають на довіру національним парламентам, можна віднести показники «якою мірою нинішня політична система нашої країни дозволяє таким людям, як Ви, сказати своє слово в рішенні про те, в якому напрямку діяти уряду (b2)», та «якою мірою в рамках нинішньої політичної системи у таких людей, як Ви, є можливість впливати на політику» (b4). Очевидно, що освіта покликана формувати та розвивати навички, цінності, компетенції, необхідні для формування та розвитку правової культури громадян. У більшості європейських країн має місце статистично значуща пряма кореляція. Іншими словами, чим вищим є рівень залученості та впливовості респондента, тим більшою є довіра до національного парламенту. Максимальних значень залежність сягає у Німеччині, Нідерландах, Великобританії, Угорщині. Можна припустити, що у цих країнах ефективно виконується соціальне замовлення щодо формування та розвитку правової культури у громадян.

На відміну від раціонального судження про ефективність послуг за допомогою інформації про ефективність, досвід обслуговування формує довіру через взаємодію реляційної служби та сприйняття задоволеності та продуктивності, що

формується під час фактичного користування певною послугою. Дослідники в галузі державного управління та менеджменту виділили різні аспекти досвіду надання послуг, які важливі для задоволення послугами та формування довіри, наприклад, процедурну справедливість послуги [4], цінності, які представляє сервіс, а також загальне задоволення досвідом обслуговування [12].

Попередні теорії та дослідження мають висновки, що в системах соціального забезпечення, які передбачають надання послуг третіми сторонами, система є більш розосередженою та менш узгодженою [9]. Порівняно з внутрішнім державним забезпеченням укладання контрактів передбачає збільшення відстані між відповідальною державною установою та постачальником, що призводить до наслідків для відповідальності і керуваності [8]. Досвід обслуговування являє собою відносини між громадянами та третьою стороною, де публічна сфера безпосередньо не задіяна. Таким чином, зустріч із державою є делегованою зустріччю, а довіру, створену завдяки такому досвіду стосунків, слід приписувати державі.

Сучасна література з державного управління та менеджменту відображає період драматичних змін протягом останніх десятиліть у тому, як організоване державне управління та як регулюються суспільні проблеми. В основі різних організаційних тенденцій лежать припущення про те, як вони можуть підвищити довіру до уряду. Однією з найочевидніших змін останніх десятиліть є те, що приватним фірмам і неприбутковим організаціям надається все більша роль у наданні державних послуг у більшості західних країн. Ця зміна, яка є частиною нової парадигми державного управління (NPM), була започаткована та зображена як реакція на відсутність довіри до уряду. Однак існує мало надійних або систематичних знань про те, як ці зміни вплинули на механізми довіри. Логіка НПМ ґрунтується на ідеї про те, що довіра до уряду залежить від ефективності державних послуг, де ефективність та результати державних послуг представлені як основні чинники довіри. Вибір клієнта на конкурентному ринку розглядається як ключовий засіб підвищення ефективності.

Численні дослідження підтверджують, що на довіру людей до уряду та державних службовців сильніше впливають нормативні чинники, зокрема уявлення про справедливість державних послуг [12]. Довіра все частіше розглядається як зв'язкова одиниця, що стимулюється спільними цінностями та цілями. Таким чином, увага приділяється процесу надання соціальних послуг та

Таблиця

Предиктори довіри до національних парламентів (b6) за даними Європейського соціального дослідження (ESS 9, коефіцієнти кореляції Спірмена)²

	a4	a5	a6	b28	b29	b30	b1	b2	b4	b5	b13	c7	чол.	жін.	нас. пункт	мат. пол.	вік
Австрія	0,247	0,217	0,23	0,295	0,277	0,385	0,201	0,341	0,334	0,104	0,174	0,111	0,054	-0,054	0,017	0,188	0,009
Бельгія	0,292	0,275	0,254	0,402	0,486	0,491	0,221	0,35	0,346	0,199	0,006	0,163	-0,016	0,016	0,044	0,229	-0,066
Болгарія	0,262	0,244	0,263	0,386	0,487	0,419	0,095	0,291	0,236	0,218	0,072	0,064	-0,009	0,009	-0,048	0,064	-0,006
Швейцарія	0,226	0,193	0,194	0,28	0,463	0,349	0,076	0,263	0,248	0,133	0,183	0,157	0,051	-0,051	0,063	0,157	-0,114
Кіпр	0,125	0,208	0,189	0,325	0,404	0,448	0,1	0,22	0,275	-0,039	0,076	-0,077	-0,057	0,057	0,047	0,147	0,123
Німеччина	0,291	0,208	0,214	0,318	0,434	0,472	0,134	0,409	0,423	0,123	0,135	0,159	0,027	-0,027	0,055	0,2	-0,113
Естонія	0,292	0,247	0,193	0,406	0,535	0,48	0,123	0,387	0,367	0,109	0,154	0,126	-0,012	0,012	0,134	0,173	-0,078
Фінляндія	0,296	0,243	0,223	0,374	0,498	0,526	0,167	0,373	0,387	0,19	0,201	0,167	0,044	-0,044	0,062	0,259	-0,03
Франція	0,255	0,203	0,175	0,403	0,485	0,451	0,201	0,37	0,324	0,217	0,141	0,132	0,078	-0,078	0,122	0,222	-0,007
Великобританія	0,279	0,239	0,262	0,404	0,463	0,495	0,176	0,41	0,398	0,165	0,124	0,158	0,018	-0,018	0,022	0,183	-0,009
Угорщина	0,231	0,192	0,206	0,546	0,581	0,554	0,21	0,42	0,379	0,211	0,177	0,072	-0,017	0,017	0,012	0,09	-0,012
Ірландія	0,221	0,177	0,179	0,388	0,524	0,483	0,176	0,392	0,36	0,137	0,037	0,097	0,085	-0,085	0,09	0,133	0,032
Нідерланди	0,297	0,261	0,13	0,323	0,524	0,537	0,2	0,478	0,464	0,241	0,164	0,198	0,044	-0,044	0,007	0,269	-0,174
Норвегія	0,279	0,195	0,116	0,318	0,372	0,488	0,115	0,403	0,391	0,152	0,051	0,147	0,013	-0,013	0,147	0,128	-0,045
Польща	0,167	0,142	0,141	0,373	0,58	0,473	0,134	0,335	0,343	0,162	0,159	0,085	-0,03	0,03	-0,066	0,04	-0,041
РФ	0,138	0,169	0,127	0,376	0,472	0,412	0,112	0,234	0,181	0,035	0,164	0,013	-0,038	0,038	-0,015	0,077	0,06
Словенія	0,264	0,278	0,249	0,372	0,529	0,491	0,131	0,36	0,321	0,148	0,101	0,047	0,042	-0,042	0,105	0,158	-0,063
Чехія	0,275	0,272	0,31	0,293	0,418	0,334	0,119	0,301	0,292	0,175	0,121	0,09	0,033	-0,033	-0,046	0,087	-0,033
Італія	0,25	0,195	0,182	0,346	0,339	0,36	0,249	0,332	0,337	0,234	0,124	0,121	0,035	-0,035	0,054	0,114	-0,098
Сербія	0,138	0,167	0,142	0,496	0,594	0,545	0,16	0,288	0,288	0,016	0,12	-0,106	-0,002	0,002	-0,135	0,039	0,197

a4 | Ви вважаєте, що більшості людей можна довіряти чи навпаки зайва обережність не завадить? a5| Більшість людей постарілися б Вас використувувати, або ж люди постаріються поводитися з Вами чесно? a6| Люди намагаються допомагати іншим або вони найчастіше дбають тільки про себе? b1| Наскільки ви цікавитесь політикою? b2| Якою мірою нинішня політична система нашої країни дозволяє таким людям, як Ви, сказати своє слово в рішенні про те, в якому напрямку діяти Уряду?b4| А якою мірою в рамках нинішньої політичної системи у таких людей, як Ви, є можливість впливати на політику? b28| Наскільки Ви задоволені нинішнім станом економіки країни? b29| Наскільки Ви задоволені тим, як керівництво країни виконує свою роботу? b30| Наскільки Ви задоволені тим, як працює демократія в країні?

² Джерело: European Social Survey 9. URL: <https://www.europeansocialsurvey.org/data/download.html?г=9>.

досвіду відносин, який він включає. Стверджується, що люди оцінюють надійність держави, спираючись на свій досвід спілкування з державними чиновниками.

Ця стаття ґрунтується на твердженні, що досвід справедливого та доброзичливого поведіння в службах соціального забезпечення формує довіру до влади. З огляду на це виникають нові питання щодо використання різних способів надання соціальних послуг. Для держави добробуту з державними і приватними постачальниками виникає питання про те, які інституції користуються довірою, яка у відносинах встановлюється через взаємодію послуг. Питання про те, як режим надання послуг впливає на механізми довіри, в емпіричній літературі значною мірою залишаються поза увагою. Вчені лише нещодавно почали досліджувати, як режим надання послуг впливає на спосіб приписування провини або як домінуючі образи державних і приватних організацій впливають на інтерпретацію їхньої діяльності. Зазвичай стверджується, що формування та зниження довіри – це два різних процеси, які відбуваються з різною швидкістю, існує дуже мало емпіричних досліджень, які намагаються розрізнити ці процеси та дослідити їх відмінності.

Досліджуючи роль режиму забезпечення, ми спираємося на два різних теоретичних напрямки і ланцюжки підзвітності та інституційну логіку, які дають нам протилежні гіпотези щодо його сповільнювального ефекту. Перша теорія підкреслює збільшення відстані. Використання третіх сторін для надання соціальних послуг створює розмежування між урядом і послугами, які він фінансує [9], що робить менш поширеним досвід прямих стосунків з державою. Щоб надання послуг зміцнювало довіру до уряду в цьому контексті, досвід надання послуг та довіру (або недовіру), яку вони викликають, вони повинні відноситися до уряду, а не залишатися у приватного постачальника. З цих причин аргумент розширеного ланцюга підзвітності передбачає менший перелив від досвіду обслуговування до інституційної довіри в контексті приватного постачальника. Друга теорія підкреслює відмінності в інституційному контексті, в якому відбувається взаємодія послуг. Теорія інституційної логіки означає, що різні інституційні контексти впливають на логіку дій і відносин, а також на їх інтерпретацію. Таким чином, обидві теорії вказують на те, що виробничий режим може впливати на взаємозв'язок між досвідом обслуговування та довірою, але він не дає послідовного уявлення про те, як це відбувається.

Отже, емпіричне вивчення цього зв'язку важливе для виявлення відповідних теоретичних позицій, які можуть пояснити потенційні відмінності між режимами. «Довіра до інституції означає впевненість у надійному функціонуванні установи» [6]. Діяльність або функціонування інституцій можна оцінювати на основі різних цінностей, таких як ефективність, неупередженість, доброзичливість. Надання соціальних послуг приватними суб'єктами є частиною руху NPM [8]. Одним із стимулів для НПМ є підвищення легітимності держави. Основне припущення, що стоїть за цими змінами, полягає в тому, що «краща робота державних послуг призведе до підвищення задоволеності їх користувачів, а це призведе до більшої довіри до уряду» [11].

Акцент на довірі, що ґрунтується на обчисленні, коли економічна ефективність і результати політики вважаються ключовими для створення довіри, означає відхід від ранньої веберівської традиції. Адміністративна ефективність була однією з передбачуваних функцій веберівської бюрократії, зосередженої на систематичному потоці великої кількості справ [8]. Однак неупередженість, ціннісна нейтральність і рівне ставлення розглядалися як наріжні камені для підтримки суспільного етосу. Відповідно до веберівської традиції, яка переважала під час становлення інститутів соціальної держави, суспільний етос є основою надійності. Вважалося, що конкуренція всередині та між організаціями підвищує корупційність, а не покращує ефективність та якість послуг. Водночас маркетизація соціальних послуг має на меті побудувати довіру на основі обчислень, а веберівська бюрократія має на меті створити довіру на основі процесів. Таким чином, різні організаційні тенденції спираються на різні припущення щодо того, як організація добробуту стимулює інституційну довіру, а це означає, що важливо глибше зрозуміти такі механізми. Останніми роками зв'язок між ефективністю та довірою ретельно вивчався [8; 9]. Однак основні припущення руху NPM (Node Package Manager) про те, що маркетизація підвищує ефективність надання послуг, що підвищує довіру до інституцій, досі не встановлені емпірично [12]. Останнім часом ці припущення все частіше ставляться під сумнів. Зростає визнання того, що одним з основних факторів, що пояснюють довіру до уряду, є те, як громадяни сприймають процес і процедури урядових установ [8]. Люди схильні цінувати нормативні фактори, такі як доброзичливість і справедливі процеси, більше, ніж відчутні результати, коли роблять заяви про легітимність і

надійність державних установ. Таким чином, механізми зміцнення довіри до соціальних служб знаходяться у взаємодії між установами соціального забезпечення та громадянами. Довіра до інституцій, як стверджується, формується досвідом стосунків так само, як міжособистісна довіра формується нашим досвідом з іншими. Уявлення про державу ґрунтується на досвіді роботи з державою, тобто взаємодії з державними чиновниками, які представляють авторитетну позицію держави. Янг і Хольцер (2006) стверджують, що, «коли громадяни взаємодіють з агенцією, вони схильні розглядати агентство як представника уряду» [13]. Виходячи з цього напрямку досліджень, ми пропонуємо такі **висновки**.

Досвід справедливого та доброзичливого ставлення до соціальної служби має позитивний вплив на довіру до влади. Існують відмінності в тому, як позитивний і негативний досвід пов'язані з дові-

рою до уряду. Часто стверджують, що процеси, що стоять за зростанням довіри, і процеси, що стоять за зниженням довіри, не є однаковими, а також що довіра може погіршуватися швидше, ніж її можна побудувати. Негативне упередження, що означає, що негативний досвід має сильніший ефект, ніж позитивний досвід, підтверджує ідею про те, що довіру легше знищити, ніж отримати. Досвід несправедливого та недоброзичливого ставлення до соціальних служб негативно впливає на довіру до уряду. Досвід несправедливого та недоброзичливого ставлення до соціальної служби має більший вплив на довіру, ніж досвід справедливого та доброзичливого ставлення до соціальної служби. Однак залежно від того, яку теоретичну лінзу прийнято, результатом є дві різні та взаємовиключні гіпотези щодо пом'якшуючої ролі режиму забезпечення у зв'язку між справедливим/несправедливим поведінням та довірою до уряду.

Список літератури:

1. Гужавина Т.А. Социальное доверие в гражданском обществе. *Проблемы развития территории*. 2012. Вып. 6. С. 115–122. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnoe-doverie-v-grazhdanskom-obschestve> (дата обращения: 25.01.2022).
2. Князев Д.В. Социально-управленческие механизмы формирования доверия населения к институтам государственной власти : автореф. дисс. ... канд. соц. наук. Москва, 2009. 26 с.
3. Berg M., Dahl V. Mechanisms of trust for different modes of welfare service provision. *Public Management Review*. 2019. P. 1–22. DOI: 10.1080/14719037.2019.1630137.
4. Berggren, Henrik, and Lars Trägårdh. *Är svensken människa?: Gemenskap och oberoende i det moderna Sverige*. Stockholm, Sweden : Norstedt. 2014.
5. Boswell Christina. *Manufacturing political trust*. Cambridge, UK : Cambridge University Press. 2018.
6. Giddens Anthony. *The consequences of modernity*. Cambridge, UK: Polity Press. 1991.
7. James, Oliver. Do performance metrics and targets boost trust in government? *Journal of Public Administration Research and Theory*. 2019. № 29 (2). P. 369–372. DOI: 10.1093/jopart/muy077.
8. Johansson, Roine. *Vid byråkratins gränser: Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. 3. uppl. Lund : Arkiv. 2007.
9. Milward, Brinton H. and Keith Provan. 2000 . Governing the hollow state . *Journal of Public Administration Research and Theory* 10 (2). P. 35–380. DOI: 10.1093/oxfordjournals.jpart.a024273 URL: <https://academic.oup.com/jpart/article/10/2/359/986124?login=true>.
10. Svallfors, Stefan. (Ed.) *Contested welfare states: welfare attitudes in Europe and beyond*. Stanford. California: Stanford University Press. 2012.
11. Van de Walle, Steven, and Geert Bouckaert.. Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*. 2003 № 26. P. 891–913.
12. Van Ryzin, Greg. G.. Service quality, administrative process, and citizens' evaluation of local government in the US. *Public Management Review*. 2015. № 17 (3). P. 425–442.
13. Kaifeng Yang, M. Holzer () The Performance–Trust Link: Implications for Performance Measurement. 2006. URL: <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Performance–Trust-Link%3A-Implications-for-Yang-Holzer/17264148a126e9da7488daeeda1951ce383d907d>.

Tsybulska T.V. SERVICE EFFICIENCY AND INSTITUTIONAL TRUST

The article is devoted to the study of the problem of building trust in public institutions by social services that provide services to citizens. Based on Anthony Giddens (1991), the importance of institutional (abstract) trust in the system of administrative services is analyzed. Attention is drawn to the fact that this system is an important factor responsible for maintaining and building trust in state institutions. It is noted that when citizens interact with the social security system, it requires lasting trust in the person providing assistance or service. For a system to be strong, its institutions must be seen as legitimate, and people's social practices must

support it. Speaking of the system, the author means the welfare state and its services. The core of the system concerns the government agencies responsible for the social security system.

The results of the ninth wave of the international sociological survey "European Social Survey" (ESS) were used to identify factors that affect the level of trust in government in different countries. The correlation analysis showed that the level of trust in national parliaments is more related to respondents' satisfaction with the way the country's leadership is doing its job and the way democracy is working in the country. In general, it is established that the greater the respondents' dissatisfaction with the state of affairs in the country, the lower the trust in national parliaments. Trust in government is almost independent of the individual characteristics of respondents, such as age, gender, financial status and place of residence. Factors influencing the credibility of national parliaments include such as the ability to influence government action and policy in general. There is a statistically significant direct correlation in most European countries.

Key words: institutional trust, public administration, service efficiency, European social research, correlation analysis.