

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАУКОВО-ДОСЛІДНИЙ ІНСТИТУТ ФІНАНСОВОЇ ПОЛІТИКИ

**МОДЕЛЬ РОЗВИТКУ
РЕЗИСТЕНТНОГО СОЦІАЛЬНОГО КАПІТАЛУ
ДЕРЖАВНОЇ МИТНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ
В УМОВАХ ІНСТИТУЦІЙНОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ**

Монографія



Друкується за рішенням Вченої Ради Державного податкового університету. Протокол № 6 від 24 листопада 2022 року

Рецензенти:

Бережнюк І. Г. – професор кафедри міжнародних економічних відносин та регіональних студій Університету митної справи та фінансів, д-р. екон. наук, доцент;

Федоришина Л. М. – проректор з науково-методичної роботи Університету економіки і підприємництва, д-р. екон. наук, професор;

Молдован Е.С. – головний науковий співробітник Науково-дослідного інституту фінансової політики Державного податкового університету, канд. держ. упр.

Нагорічна О. С., Капітанець С. В., Руда Т. В.

Н 16 Модель розвитку резистентного соціального капіталу Державної митної служби України в умовах інституційної трансформації : монографія. Суми : Університетська книга, 2022. 210 с.

ISBN 978-617-521-026-0

У монографії досліджено питання формування та розвитку резистентного соціального капіталу Державної митної служби України. Розкрито сутність соціального капіталу як важливого ресурсу розвитку держави. Представлено теоретичні аспекти формування соціального капіталу в Україні. Виокремлено та вивчено детермінанти формування резистентного соціального капіталу Державної митної служби України, проаналізовано його сучасний стан. Обґрунтовано необхідність розроблення моделі розвитку резистентного соціального капіталу Державної митної служби України в умовах інституційної трансформації.

Видання розраховано на широке коло читачів, насамперед науковців, викладачів, студентів, працівників митних органів.

УДК [330.14-029:3]-021.484]:336.24.07-027.542(477)

© О. С. Нагорічна, С. В. Капітанець, Т. В. Руда, 2022

© Науково-дослідний інститут фінансової політики, 2022

© ПФ «Видавництво “Університетська книга”», 2022

ISBN 978-617-521-026-0

ЗМІСТ

| | |
|---|------------|
| ПЕРЕДМОВА | 4 |
| Розділ 1 Теоретичні засади та сутність соціального капіталу | 8 |
| 1.1. Генезис та розвиток світових наукових концепцій соціального капіталу (<i>Капітанець С. В.</i>) | 8 |
| 1.2. Дослідження феномену соціального капіталу в Україні (<i>Руда Т.В.</i>) | 40 |
| Розділ 2 Передумови формування резистентного соціального капіталу Державної митної служби України | 64 |
| 2.1. Детермінанти становлення резистентності соціального капіталу Держмитслужби (<i>Нагорічна О.С.</i>) | 64 |
| 2.2. Сучасний стан резистентного соціального капіталу Держмитслужби (<i>Нагорічна О.С.</i>) | 98 |
| 2.3. Архітектоніка резистентного соціального капіталу Держмитслужби (<i>Нагорічна О.С.</i>) | 126 |
| Розділ 3 Модель розвитку резистентного соціального капіталу Державної митної служби України | 143 |
| 3.1. Розроблення моделі розвитку резистентного соціального капіталу Держмитслужби в умовах інституційної трансформації (<i>Руда Т.В.</i>) | 143 |
| 3.2. Шляхи впровадження моделі розвитку резистентного соціального капіталу для підвищення інституційної ефективності Держмитслужби (<i>Нагорічна О.С., Капітанець С. В., Руда Т.В.</i>) | 160 |
| ПІСЛЯМОВА | 174 |
| ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ | 178 |
| Додаток А. Проект Методичні рекомендації щодо оцінювання та розвитку резистентного соціального капіталу Держмитслужби (<i>Нагорічна О.С., Руда Т.В.</i>) | 191 |
| Додаток Б. Наповнення інформаційного ресурсу «Резистентний соціальний капітал МІТНИЦЯ» на сайті Держмитслужби (<i>Нагорічна О.С.</i>) | 204 |

Формування та розвиток інститутів громадянського суспільства в Україні, значною мірою, обумовлені наявністю та ступенем розвитку такого ресурсу, як «соціальний капітал». На сьогодні він є одним із найпотужніших чинників самоорганізації громадян, який сприяє встановленню між ними стосунків, що ґрунтуються на взаємній довірі та допомозі. Спрямованість на його формування і розвиток в контексті активізації міжособових, міжгрупових зв'язків і відносин створює передумови для гармонізації політичних, соціальних, економічних інтересів, покращення можливостей їх раціонального вираження як на галузевому, регіональному, так і державному рівнях.

Наявність соціального капіталу безпосередньо впливає на досягнення стабільності в суспільстві та сприяє демократичному розвитку, а його відсутність, роз'єднаність стримує розвиток позитивних соціальних зрушень. На тлі стрімкого зниження рівня довіри до органів державної влади, складних соціально-економічних процесів, які на сьогодні спостерігаються в Україні, особливо гостро постає питання необхідності дослідження соціального капіталу Державної митної служби України як інституції, функціоналом якої передбачено забезпечення митних інтересів держави, що є невід'ємним елементом вітчизняної безпеки.

Питанню дослідження соціального капіталу присвячено низку праць відомих науковців, зокрема: П. Бурд'є, Г. Лоурі, Дж. Коулмена, В. Бейкера, М. Шиффома, Г. Уайта, М. Грановеттера, Р. Бьорта, Н. Лінома, Р. Патнема, А. Портеса, Ф. Фукуями, А. Колота, О. Грішнєвої, Б. Буркинського, В. Сибірцева, С. Сибірякова та ін. Попри це, додаткового дослідження потребують питання, що стосуються формування та розвитку резистентного капіталу Державної митної служби України.

Обраний напрям ННТР пов'язаний з реалізацією норм визначених у:

1) Положенні про Міністерство фінансів України, затверджене Постановою Кабінету Міністрів України від 20.08.2014 р. № 375, а саме:

- пп. 73 п. 4 у частині щодо організації наукової, науково-технічної, інформаційної діяльності, а також пропагування досягнень і передового досвіду;
- пп. 61 п. 102 у частині щодо забезпечення планування службової кар'єри, планування заміщення посад державної служби Мінфіну підготовленими фахівцями згідно з вимогами до професійної компетентності та стимулювання просування по службі;
- пп. 13 п. 102 у частині щодо забезпечення в установленому порядку організації підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців та інших працівників Мінфіну;

2) Положенні про Державну митну службу України, затверджене Постановою Кабінету Міністрів України від 06.03.2019 р. № 227, а саме:

- пп. 46 п. 4 у частині про організацію, налагодження міжнародного співробітництва та заходів щодо виконання зобов'язань у сфері європейської та євроатлантичної інтеграції з питань, що належать до компетенції Держмитслужби;
- пп. 47 п. 4 у частині щодо взаємодії та здійснення обміну інформацією з державними органами, митними та іншими органами іноземних держав, міжнародними організаціями;
- пп. 56 п. 4 у частині щодо формування інформаційної політики Держмитслужби;
- пп. 58 п. 4 у частині щодо провадження наукової, науково-технічної діяльності;
- пп. 4 п. 5 у частині про надання територіальним органам Держмитслужби методичної допомоги щодо організації роботи;
- пп. 8 п. 5 у частині щодо забезпечення реалізації у Держмитслужбі та її територіальних органах проектів розвитку, спрямованих на виконання покладених на Держмитслужбу завдань, інституційний розвиток.

3) Стратегічному плані діяльності Міністерства фінансів України на 2018-2021 роки, а саме:

- Стратегічною ціллю № 2 «Проста, ефективна, справедлива податкова та митна системи, що сприяють економічному

розвитку та відповідають стандартам ЄС» (завдання «Запровадження комплексної реформи Держмитслужби»).

4) Розпорядженні КМУ від 13 травня 2020 р. № 569 «Деякі питання реалізації концептуальних напрямів реформування системи органів, що реалізують державну митну політику», а саме:

- завданням 6 «Перегляд підходів до системи добору кадрів, розвитку вмінь та навичок співробітників, їх стимулювання і заохочення до добросовісного та ініціативного виконання обов'язків, які ґрунтуються на найкращих світових практиках» у частині реалізації заходів щодо побудови служби управління персоналом, основними завданнями якої є розроблення системи мотивації та стратегічного управління людськими ресурсами, визначення системи посадових обов'язків працівників відповідно до цілей і завдань Держмитслужби, ефективного та прозорого процесу добору персоналу, справедливих умов проходження та просування по службі;
- завданням 7 «Забезпечення розвитку стратегічного управління в Держмитслужбі» у частині реалізації заходів щодо управління ресурсами для забезпечення виконання завдань стратегічного управління;
- завданням 17 «Проведення аналізу та перегляд завдань, ключових показників результативності, ефективності та якості службової діяльності державних службовців Держмитслужби, які займають посади державної служби категорій "Б" і "В", з урахуванням, зокрема, ключових показників ефективності, встановлених Мінфіном для митних органів, і планів розвитку організації та запровадження системи моніторингу їх виконання»;
- завданням 18 «Розроблення та запровадження комплексної системи заходів мотивації та заохочення до добросовісного та ініціативного виконання обов'язків»;
- завданням 20 «Проведення на постійній основі внутрішньої оцінки рівня задоволеності персоналу умовами праці» у частині реалізації заходів щодо створення системи вивчення рівня задоволеності персоналу умовами праці; проведення систематичного опитування щодо рівня задоволеності персоналу та підготовка відповідних управлінських рішень.

Метою дослідження є розроблення моделі розвитку резистентного соціального капіталу Державної митної служби України.

Завдання дослідження:

- розглянути світові наукові концепції соціального капіталу;
- здійснити теоретичне дослідження феномену соціального капіталу в Україні;
- проаналізувати передумови формування резистентного соціального капіталу Держмитслужби;
- розробити модель розвитку резистентного соціального капіталу Держмитслужби в умовах інституційної трансформації;
- напрацювати шляхи впровадження моделі розвитку резистентного соціального капіталу для підвищення інституційної ефективності Держмитслужби.

Таким чином, практична реалізація напрацьованих пропозицій щодо імплементації моделі розвитку резистентного соціального капіталу Держмитслужби, дозволить не лише підвищити інституційну ефективність відомства, а й сприятиме приверненню уваги до необхідності розвитку вагомого нематеріального активу у вигляді соціального капіталу та створення належних умов для підвищення його резистентності щодо негативного впливу факторів зовнішнього та внутрішнього середовища функціонування.

ННТР на тему «Модель розвитку резистентного соціального капіталу Державної митної служби України в умовах інституційної трансформації» проводиться вперше.

Шляхи реалізації ННТР:

- у практичній діяльності – при підготовці організаційно-розпорядчої чи методичної документації для використання під час розробки заходів спрямованої на підвищення ефективності застосування соціальної компоненти Держмитслужби;
- у науково-дослідній сфері – висновки ННТР розкривають основні аспекти формування та розвитку резистентного соціального капіталу Держмитслужби;
- у навчально-методичному процесі – при підготовці, перепідготовці, підвищенні кваліфікації працівників Державної митної служби України та її територіальних органів; проведенні тематичних семінарів і тренінгів; при підготовці навчальних посібників та підручників тощо.

Теоретичні засади та сутність соціального капіталу

1.1. Генезис та розвиток світових наукових концепцій соціального капіталу

Реформи в Україні відбуваються, виходячи з пріоритетів переходу до ринкової економіки та демократії. І хоча цей перехід може бути визнаний таким, що формально відбувся, якість демократії та ринку залишається сумнівною. Одна з причин цього – нехтування значимістю соціальних і культурних факторів, що перебували за межами економіки і не були оцінені належним чином. Йдеться саме про соціальний капітал, розвиток якого забезпечує сталість соціально-економічного зростання та ефективність управління. Стає зрозумілим, що вирішення завдань удосконалення демократії та ринку неможливе без врахування того, що раніше називали «людським чинником». Це поняття не охоплює повністю роль людини, культури, суспільства у соціальних перетвореннях і потребує більш сучасної інтерпретації, що включає аналіз різних форм капіталу та провідного серед них – соціального капіталу. Проблема людини, людського фактора тісно пов'язана зі способами соціалізації, можливостями відтворення соціуму, розвитком соціальних зв'язків. Розгалужена мережа таких зв'язків, по суті, формує соціальний капітал.

Сучасний світ постійно перебуває у стані наростаючих глобальних змін – економічних, соціальних, екологічних, політичних тощо. Окрім цього, історичні зміни траєкторії розвитку соціуму призвели до того, що закономірності його відтворення були порушені. Соціалізація людей стала здійснюватися переважно у най-

ближчому оточенні (сім'ї, школі, вулиці, роботі, тощо). Громадське ж відтворення соціальних зв'язків, перебуваючи у залежності від найближчого оточення, виявилось на даний момент ослабленим як у масштабах всього соціуму (макрорівні), так і на мікро- та мезорівні. Не додає оптимізму й високий рівень корупції та злочинності у нашій державі, а роль соціального капіталу у розвитку економіки, суспільства, соціальних груп та індивіда фактично ігнорується. Проте, руйнування накопиченого соціального капіталу, відсутність нових напрямів його формування та нагромадження породжує побоювання щодо можливої втрати такого важливого ресурсу розвитку держави.

У зв'язку з цим постала потреба розлого дослідити категорію «соціальний капітал» шляхом вивчення та аналізу генезису і розвитку світових наукових концепцій даного феномену. Дослідження доречно розпочати з розгляду сутності категорії «капітал».

Поняття «капітал» має давню історію вживання та багато підходів до його визначення. У найзагальнішому вигляді зміст цього поняття зводиться до блага, використання якого дозволяє збільшити майбутні блага. Аналізуючи визначення капіталу різних науковців, можна виявити низку загальних властивостей капіталу [1–3], представлених на рисунку 1.1.

З огляду на глобалізаційні перетворення, однією із причин котрих є переорієнтація світової спільноти на розвиток соціальних, людино-орієнтованих економік, що передбачає забезпечення високої якості життя, стимулювання інноваційного розвитку технологій, підвищення ефективності виробництва, тощо, значна увага останнім часом приділяється соціальному капіталу.

Поняття «соціальний капітал» досліджувалось у межах багатьох наук, частина з яких застосовували його незалежно один від одного. Уперше воно виникло понад сто років тому у педагогіці та освіті. Це поняття характеризувало первинну соціалізацію у сім'ї, серед сусідів, у школі, за якої люди стають ближчими один до одного [5]. Вживання терміна «капітал» при цьому не було пов'язане з економікою, оскільки йшлося тільки про соціалізацію громадян. Відзначалася публічна і приватна значущість соціального капіталу, його роль у підвищенні ефективності соціальних комунікацій. Пізніше необхідність врахування економічного складника зумовила необхідність дослідження науковцями різних

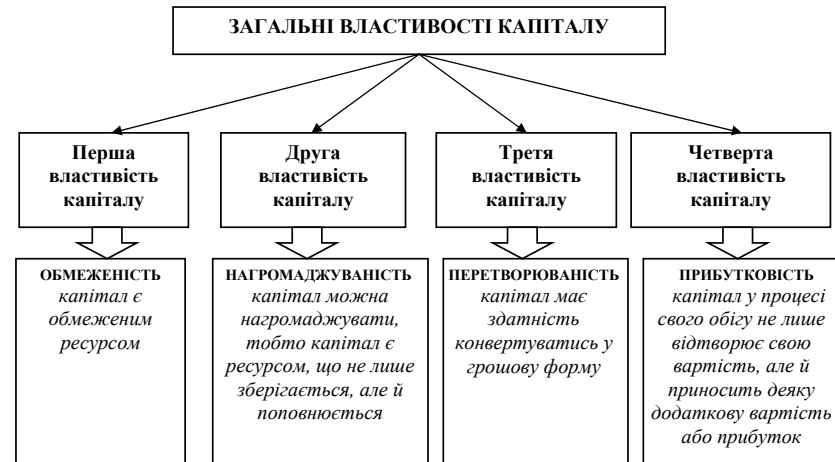


Рисунок 1.1 – Загальні властивості капіталу

Джерело: побудовано авторами на основі [4]

форм кооперації, взаємодії людей у містах, де були порушені традиційні «сусідські» відносини, зайняв важливе місце в урбаністичних дослідженнях. Поняття «соціальний капітал» вживали й етнографи. Вважаючи його способом зв'язку африканських племен, де групова солідарність мала значення для їх виживання й одночасно свідчила про те, що такий соціальний капітал має й негативні риси, що замикають ці спільноти у собі. У ситуації визначення та дослідження соціального капіталу чітко виокремилась одна з характерних наукових тенденцій ХХ-ХХІ століть – розмивання меж між дисциплінами, тяжіння до міждисциплінарного аналізу і синтезу. На даний час фахівцями у галузі соціології, політології, психології, антропології і представниками інших сфер діяльності сформовано поняття соціального капіталу як громадського ресурсу, що сприяє інвестуванню, торгівлі, а також вирішенню різних суспільних проблем. Соціальний капітал поширює інформацію, зміцнює довіру між партнерами з бізнесу, перетворює індивідуальну репутацію у суспільне надбання, мобілізує ресурси для громадських проектів, підтримує благодійність і інші форми альтруїстичної поведінки. Все перераховане дозволяє розглядати соціальний капітал як цінний

ресурс розвитку поряд із загальновідомими капіталами – виробничим і людським. Окрім цього, узагальнення існуючих наукових підходів доводить, що поняття «соціальний капітал», незалежно від наукової сфери, у якій воно вживається, слугує для дослідження зв'язків та відносин, що виникають в умовах становлення і розвитку індустріального та постіндустріального ринкового суспільства, у якому загострювались проблеми соціального характеру. Саме тому важливе місце у наукових дослідженнях займали проблеми соціалізації громадян, забезпечення соціального характеру економіки і багатьох економічних процесів, посилення ролі держави як інституту, що регулює соціальні та економічні процеси.

Сучасні словники і енциклопедії вже не обходяться без згадки про соціальний капітал. У найзагальнішому вигляді його визначають як «особливий вид капіталу, що не використовує в якості свого джерела матеріальні ресурси і являє собою зв'язки та відносини між людьми, засновані на взаємному очікуванні певної поведінки, взаємних зобов'язань і довірі» [6]. Як мінімум з цього визначення можна зробити висновок про те, що основою даного поняття є соціальні зв'язки, котрі здатні служити ресурсом для отримання тих чи інших благ. Соціальний капітал, таким чином, є похідна групової солідарності і практик довіри. При цьому серед вчених як і раніше не існує єдиної думки ні щодо сутності, ні щодо складових частин даного поняття. Це пояснюється його багатозначністю, що дозволяє пропонувати різноманітні підходи до вивчення соціального капіталу.

Вивчаючи еволюцію соціального капіталу, слід відзначити, що, загалом, його важко вважати чимось абсолютно новим. Питанням про позитивні наслідки, котрі виникають із входженням індивіда у групу, включаючи довіру до інших людей, займалися учені різних епох. Причому мова йде не просто про аналіз, зосереджений на поведінці людини у колективі, що було головною темою соціальної філософії з самого її виникнення, а саме про реконструкцію механізму, згідно з яким у ході зміцнення суспільної солідарності генерується певна якість, що робить соціум більш пристосованим до вирішення різних за складністю та змістом завдань.

Якщо обмежитися Новим часом, то першими дослідниками, хто звернув увагу на позитивну роль соціального капіталу, не використовуючи при цьому самого терміна, стали Девід Юм і Алексіс де

Токвіль. У «Трактаті про людську природу», написаному першим з них, є наступний характерний фрагмент: «Ваше жито дозріло сьогодні; моє буде готове завтра; для нас обох вигідно, щоб я працював з Вами сьогодні і щоб Ви допомогли мені завтра. Але у мене немає прихильності до Вас і я знаю, що Ви також мало прихильні до мене. ..Отже, я надаю Вам можливість працювати наодинці; Ви відповідаєте мені тим самим; погода змінюється; і ми обидва позбавляємося врожаю через нестачу взаємної довіри і неможливості розраховувати один на одного» [7]. Вищезгадане свідчить, що довіра, з точки зору Д. Юма, помітно полегшує спільне існування людей. Більш того, таке існування постає результатом раціональних калькуляцій – довіряти вигідно. На цей пункт варто звернути особливу увагу, оскільки пізніше фахівці з соціального капіталу стали відрізняти раціонально обґрунтовану довіру від довіри спонтанної. Що стосується А. де Токвіля, то цей дослідник, відвідуючи в 1830-ті «молоді» Сполучені Штати Америки, був вражений властивим їм громадянам «мистецтвом об'єднання». На відміну від мешканців його рідної Франції, американці із задоволенням об'єднувалися у різні добровільні спільноти, котрі, генеруючи довіру між людьми, зміцнювали ефективність американської демократії. «Я абсолютно переконаний, що об'єднана сила громадян завжди виявиться більш здатною забезпечити суспільний добробут народу, ніж урядова влада», – писав А. де Токвіль [8]. До різних фрагментів «Трактату про людську природу» і «Демократії в Америці» пізніше зверталися усі фахівці, які займалися проблематикою соціального капіталу.

Термін «соціальний капітал» ввів у вжиток Л. Дж. Ханіфан в 1916 році в дискусії, що стосується розвитку сільських шкіл в США. Будучи педагогом, Л. Дж. Ханіфан обґрунтовував необхідність виховання в учнів доброї волі, симпатії один до одного, вміння налагоджувати соціальні стосунки з людьми, які «утворюють соціальну одиницю». Першим кроком до накопичення соціального капіталу, як вважає Л. Дж. Ханіфан, має стати об'єднання людей в спільноти: «Спочатку соціальний капітал повинен акумулюватися. Потім почнеться поліпшення спільноти. Чим більше люди вкладаються у загальну справу, тим потужніше буде соціальний капітал групи і тим значнішими будуть дивіденди від соціальних вкладень» [9]. При цьому від акумулювання соціального капіталу вигоду отримують як спільнота у цілому, так і складові його індивідууми. Проте

механізм формування соціального капіталу був розроблений американським учителем не дуже глибоко. Фактично Л. Дж. Ханіфан лише запропонував красивий термін, а концептуальну основу його забезпечили інші вчені. Незважаючи на це, саме за ним назавжди залишилася слава «першовідкривача» феномена «соціальний капітал».

Основа сучасного розуміння «соціальний капітал» заклали Е. Дюркгейм та М. Вебер, у роботах яких вивчалось питання місця довіри у соціальних відносинах і процесах. Так, Е. Дюркгейм, аналізуючи функціональну динаміку зміни релігійних ритуалів, у результаті дійшов висновку про те, що соціальна довіра створюється за допомогою громадської моральної солідарності і загальних групових символів, що ґрунтуються скоріше на емоційній та інтуїтивній основі, ніж на раціональній [10]. У свою чергу М. Вебер, досліджуючи соціальну довіру встановив, що протестантська Реформація була важливою тому, що вона заохочувала чесність, взаємність та довіру, котрі відігравали вирішальну роль у становленні західного капіталізму. Учений також виявив і дослідив типи довірчих стосунків: ціннісно-раціональний, традиційний, афективний та ціле раціональний. Е. Дюркгейм та М. Вебер вважали, що за певних обставин довіра може поширюватися на соціальну групу або навіть і цілий соціум. Даний напрям наукових досліджень також був у центрі уваги таких науковців, як Г. Зіммель та А. Шюц. Істотний внесок у розробку поняття «соціальний капітал» зробили і такі представники теорії обміну, як Р. Емерсон, М. Мос, Д. Хоманс, дослідники соціальних мереж, зокрема А. Радкліф-Браун.

Якщо ж йдеться про повноцінну теорію соціального капіталу, то вперше вона була представлена французьким соціологом П. Бурдьє у роботі «Форми капіталу», опублікованій у 1980 році. Тут соціальним капіталом була названа «сукупність реальних або потенційних ресурсів, пов'язаних з володінням стійкою мережею більш-менш інституціоналізованих відносин взаємного знайомства і визнання – іншими словами, з членством в групі» [1]. Учений запропонував теорію суспільства, що складається з певних «практик» як способів дій індивідів і колективів, розглядаючи практики як щось середнє між простою реалізацією культурних правил і результатом індивідуальних імпровізацій. Люди завжди діють в умовах нерівноваги, а приклади поведінки, котрі їм пропонуються, не завжди є вдалимими і часто сповнені протиріч. У практиках

знаходить відображення властивий лише окремі соціальній групі напівусвідомлений стиль поведінки, який сформувався у результаті суспільного розвитку. У даному випадку вона проявляється у формі неформальних відносин. Також доречно підкреслити, що, на думку П. Бурдье, на обсяг соціального капіталу, окрім широти мережі взаємних зв'язків, котрими розпоряджається індивід, впливає й володіння іншими формами капіталу – економічним і культурним. Довіра, що супроводжує обмін ресурсами у рамках використання соціального капіталу, стає міцнішою із збільшенням обсягу економічного і культурного капіталу, котрими володіє індивід, оскільки «обміни, котрі породжують взаємне визнання, припускають підтвердження деякого мінімуму об'єктивної однорідності» [1]. Іншими словами, чим більше людина має зв'язків із представниками різних суспільних груп, тим вищим є її соціальний капітал і тим більше у неї є можливостей (для перетворення власного соціального капіталу в інші форми).

Наступним досить вагомим етапом, що завершив, мабуть, первинне оформлення поняття «соціальний капітал», стало дослідження Дж. Коулмена – американського соціолога, прихильника мальтузіанської моделі розвитку співтовариства, представника західної школи, котру можна назвати школою «економії ресурсів». Учений засновував своє розуміння соціального капіталу на емпіричній традиції американської соціології і теорії людського капіталу Гері Беккера. У своїй статті «Капітал соціальний і людський» [2], опублікованій через вісім років після роботи П. Бурдье, автор піддав критиці домінуюче протягом тривалого часу трактування соціальної поведінки, в рамках якої дії людини обґрунтовувалися або соціальними нормами, або його власними егоїстичними вигодами. Натомість Дж. Коулмен запропонував новий погляд, заснований на синтезі цих двох підходів і передбачає «використання економічних принципів раціональної поведінки в аналізі соціальних систем». Саме на цьому стику, припустив Дж. Коулмена, і відбувається накопичення і використання соціального капіталу, що помітно полегшує існування людини. Ілюструючи свою думку, він посилається на поведінку ринкових торговців, які, довіряючи один одному через зближення їх родинних, дружніх або релігійних зв'язків, готові відмовитися від настільки важливого елемента торгівлі, як висновок формальних договорів. Але і в неекономічних

сферах життя соціальний капітал також корисний: наприклад, безпека проживання в тому чи іншому місті безпосередньо залежить від кількості зв'язків між людьми, що мешкають у ньому.

Дж. Коулмен досліджував соціальний капітал, спираючись на теорію раціонального вибору. За його визначенням, соціальний капітал є особливою формою відносин, що виникають за фактом періодично повторюваного персоніфікованого впливу між економічними суб'єктами та супроводжуються накопиченням двосторонніх очікувань і зобов'язань [11, с. 138]. Він уважав соціальний капітал суспільним благом, який створюється раціональним індивідом задля досягнення власної мети. Даний процес, на його думку, є неможливим без соціального договору, який ґрунтується на соціальних нормах та певною мірою на довірі.

Як зазначає Дж. Коулмен, ідея соціального капіталу виникає у зв'язку з тим, що форми солідарності, отримані під час первинної соціалізації, можуть руйнуватися в сучасному суспільстві. Такі традиційні інститути, як сім'я, сусідство у ньому втрачають своє значення та вагомість. Виникає новий світ, в якому «непов'язані раніше чужаки відчують близькість, а сусіди стають чужинцями» [12, с. 32]. Під час розвитку «природне соціальне середовище» витісняється «сконструйованим». Проте і «сконструйоване» середовище повинно стати близьким і природним для своїх членів. Відповідно, Дж. Коулмен показує, що люди у групі здійснюють контроль над ресурсами, в яких вони вбачають власний інтерес. Під ресурсами він має на увазі існуючі соціальні зв'язки і колективні цінності. Отже, соціальний капітал розуміється ним як капітал, що складається з індивідуальних цінностей, котрі поступово переростають у ресурси соціальної структури [12, с. 99].

Дж. Коулмен зазначає: «Походження соціального капіталу пов'язане із змінами у відносинах серед індивідів. Якщо фізичний капітал, котрий втілено в очевидні матеріальні форми (інструменти, машини та інше виробниче обладнання), повністю відчутний, то людський капітал менш відчутний. Він проявляється в навичках і знаннях, набутих індивідом. Соціальний же капітал ще менш відчутний, оскільки він існує тільки у взаєминах індивідів. Так само, як фізичний і людський капітали, соціальний капітал збільшує продуктивність праці. Наприклад, група, у середині якої існує повна надійність і абсолютна довіра, здатна зробити набагато

більше порівняно з групою, що не має цих якостей». На думку науковця соціальний капітал – це ресурси соціальних відносин, мережі, які спрощують дії індивідів завдяки формуванню взаємної довіри, визначенню взаємних зобов'язань та очікувань, встановленню соціальних норм та взаємовідносин [2, с. 126]. Соціальний капітал сприяє формуванню капіталу людського, оскільки якщо розглядати соціальні зв'язки як ресурс, то у індивідів, котрі володіють цим ресурсом з'являється щось цінне, що виражається у корисних навичках, знаннях і уміннях, які, власне, і складають основу людського капіталу. Крім цього, соціальний і людський капітал приносять дивіденди лише у разі їх використання. У його концепції «кредиту добрих справ» соціальний капітал визначається не стільки у кількості корисних зв'язків, скільки в їх якості: його значення максимальне у тих групах, де люди найбільше один одному довіряють, у тому числі у результаті залежності членів один від одного і вимушених «кредитів довіри», «довірчих розписок». Користуючись соціальним капіталом, людина зазвичай виснажує його («перебуваючи у боргах»). Допомагаючи ж іншим його використовувати («даючи в кредит»), вона розширює власну монополію. Однак, щоб бути корисним, доводиться використовувати свої зв'язки. Дж. Коулмен також зауважує, що соціальний капітал більшою мірою накопичується у тих суспільствах, де надійність соціального середовища вища, а люди менш ізольовані один від одного і більше довіряють один одному. Цю тезу можна навіть посилити так: соціальний капітал вагоміший у тому соціумі, де в індивідів більше невиконаних зобов'язань по відношенню один до одного, тобто – де усі один одному винні. Нарешті, базис соціального капіталу становлять норми, що прийняті і реалізуються у тому чи іншому суспільстві. Причому неписані норми набагато важливіше писаних.

Згідно з Дж. Коулменом, соціальний капітал відрізняється від інших видів своїм походженням. Фізичний і людський капітали характеризують індивідів, у той час, як соціальний капітал належить до сфери відносин між індивідами. Як відзначає з цього приводу швейцарський дослідник Р. Херп: «Команда футболістів має певний фізичний капітал у вигляді бюджету, пожертвувань спонсорів, інвентарю, приміщень для тренувань тощо, а також «людський» капітал, представлений добре тренуваними і досвідченими гравцями. Проте нерідко доводиться бачити, як команда, що має

непоганий фізичний капітал і блискучих гравців, програє більш «зіграній». Порядок б'є клас», – говорять спортивні коментатори. Це і є соціальний капітал» [13, с. 53]. Дж. Коулмен допомагає завдяки поняттю соціальний капітал оцінити цілісність суспільства або організації, наприклад організації системи освіти, щоб пристосуватися до змін, зберегти суспільство, гуманістичний образ людини і культуру. Стосунки людей, за Дж. Коулменом, можуть бути такими, що об'єднують і роз'єднують. Контроль за ними здійснюється владними відносинами, відносинами довіри, системою довіри і ринком. Владні відносини містять передачу права контролювати як об'єднуючі, так і роз'єднувальні дії. Відносини довіри характеризують готовність до спільного ризику – приймаючи якесь рішення, люди, які довіряють один одному, згодні розділити ризик невдачі. Система довіри характеризує переклад довіри з мікрорівня індивідуальних відносин на макрорівень суспільства, де довіра прийнята як соціальна норма. Гроші та ринок також є такими, що зв'язують індивідів у суспільство. Відтак, соціальні відносини виникають тоді, коли індивіди об'єднуються між собою, щоб краще використовувати індивідуальні ресурси. У цьому контексті, підсилюючи роль довіри, варто згадати концепцію польського соціолога Р. Штомпки, який визначає довіру як засадничу неформальну інституцію суспільства, що формує специфічну культуру довіри, або, інакше кажучи, суму соціального капіталу. В основі цієї культури лежать 3 моральні принципи: довірливість – очікування довірчої поведінки до себе з боку інших; вірність – прагнення не зловживати довірою інших та чесне виконання своїх обов'язків стосовно них; солідарність – турбота про інтереси інших (щоб інтереси одного індивіда не вступали в протиріччя з інтересами інших) [14].

Важливим здобутком Дж. Коулмена є й те, що він уперше визначив соціальний капітал з позиції його функції. Він зазначив, що соціальний капітал «спрощує спілкування між індивідами і їх групами в межах соціальних структур» [11, с. 108]. Також Дж. Коулмен у своїх наукових дослідженнях велику увагу приділяв взаємодії у межах груп. Завдяки цьому поняття «соціальний капітал» розширилося і стало включати такі елементи, як вертикальні та горизонтальні асоціації, а також принципи поведінки в них. При цьому вертикальні асоціації характеризуються існуючою системою ієрархічних взаємин і нерівним розподілом влади між членами [15].

Фундаментальна відмінність між трактуваннями соціального капіталу П. Бурдьє і Дж. Коулмена знаходиться в різниці розуміння сутності процесу соціальної взаємодії. Для П. Бурдьє процес соціальної взаємодії обмежується економічною необхідністю, тоді як для Дж. Коулмена цей процес є результатом вільного волевиявлення самих індивідів. П. Бурдьє аргументує свою думку тим, що в основі створення соціального капіталу закладено економічний інтерес, спрямований на максимізацію прибутку завдяки прояву солідарності та колективним діям членів групи [16]. Дж. Коулмен вважає соціальний капітал ресурсом раціональних громадян, які завдяки ньому збільшують свої індивідуальні можливості.

Таким чином, для Дж. Коулмена соціальний капітал – це форма контракту, який укладається між незалежними від економічних чинників індивідами. Соціальний капітал таким чином виступає своєрідною платформою, на якій в індивідів з'являється можливість задовольняти свої егоїстичні цілі.

Відмінності у наведених трактуваннях соціального капіталу важливо брати до уваги, оскільки оцінка соціального капіталу, яка використовується П. Бурдьє, включає матеріальні поняття і цінності, тоді як підхід Дж. Коулмена передбачає тільки поняття мотивації на індивідуальному рівні.

Деяко пізніше послідовниками Дж. Коулмена і П. Бурдьє у дослідженні феномену соціального капіталу стали такі науковці, як: Р. Патнем, Е. Кокс, А. Портес, Ф. Фукуяма і Н. ван Лін. Зокрема, справжню популярність поняттю «соціальний капітал» у політичній науці забезпечив американський політолог Р. Патнем. Соціальний капітал учений подає у якості однієї з ключових характеристик організації суспільства, що сприяє поширенню взаємної довіри і полегшує співпрацю людей в обопільних інтересах. Р. Патнем запропонував власне визначення цього поняття: «Соціальний капітал – це зв'язки між індивідуумами, соціальні мережі і норми взаємності, які зі згаданих мереж виникають. Коли довіра і соціальні мережі добре розвинені, то індивіди, бізнес, регіони процвітають» [17, с. 22.]. Саме Р. Патнем започаткував вживання поняття «соціальний капітал» для з'ясування перспектив громадської активності, політичної участі і демократії. Його інтерес становила участь людей у союзах, у громадських асоціаціях, у церквах і релігійних асоціаціях, у політичних партіях і організаціях, а також цікавила причетність до політики

як її активних діячів, так і простих людей. Соціальний капітал при цьому він розглядав як добру волю, співпрацю, симпатію і соціальну взаємодію, що є фізичним і психічним здоров'ям суспільства і громад. Через це науковця часто називають дослідником демократії в епоху глобалізації. На думку Р. Патнема, соціальний капітал виконує такі функції:

- підвищення ефективності колективної діяльності – довіра, спільна система зв'язків і норм об'єднує людей і забезпечує дотримання прийнятих правил усіма учасниками;
- зниження трансакційних витрат – довіра та норми позбавляють від необхідності витрачати зусилля на засоби контролю, щоб забезпечити дотримання людьми своїх обіцянок;
- формування у людей «доброзичливого ставлення до інших» забезпечується вихованням в умовах взаємної довіри;
- забезпечення поширення необхідної інформації, корисної для поліпшення економічних можливостей і більш повного використання людьми свого людського капіталу, оскільки соціальні мережі, у яких представлені довірчі стосунки, забезпечують поширення необхідної інформації;
- покращення фізичного та психологічного благополуччя людей завдяки наявності у їхніх стосунках взаєморозуміння та підтримки одне одного.

Вивчення соціального капіталу Р. Патнемом базувалися на досвіді Італії. Він використовував поняття «колективний соціальний капітал», щоб пояснити відмінності в рівнях демократії і економічному розвитку у регіонах цієї країни. Так у своїй книзі «Щоб демократія спрацювала», присвяченій інституціональним реформам останньої чверті ХХ століття в Італії, Р. Патнем продемонстрував позитивний вплив глибоких і міцних громадських взаємозв'язків на соціально-політичний розвиток італійської Півночі, що розгортався на тлі відставання нездатного накопичувати соціальний капітал італійського Півдня. Так, науковець писав: «Десять століть Північ і Південь сповідували зовсім різні підходи до проблем колективної дії. На Півночі норми взаємності і структури цивільної залученості втілювалися у гільдії, товариства взаємодопомоги, кооперативи, профспілки, спортивні клуби і навіть бібліотечні гуртки. Ці горизонтальні цивільні зв'язки дозволили Півночі досягти більш

високих порівняно з Півднем показників економічної та інституційно-ональної діяльності» [18, с. 207]. Вивчаючи історію Італії, Р. Патнем прослідкував цю залежність, починаючи з періоду Середньовіччя, і зробив висновок, що «суспільства не ставали громадянськими тільки тому, що вони були багаті, а вони стали багатими тому, що вони були громадянськими» [17, с. 84]. У цьому твердженні закладено обов'язкову умову – створення і закріплення суспільних норм, які сприяють установам соціально-економічного порядку.

У іншій своїй праці «Творення демократії» Р. Патнем стверджує, що соціальний капітал слід розуміти як соціальні зв'язки (мережі) та норми, що приносять користь окремим особам і колективам, а отже – соціальний капітал є як приватним, так і суспільним благом. Причому він приносить користь не лише тим, хто інвестує у нього, а й широкій громадськості у вигляді позитивних зовнішніх чинників [5]. Але, після певної критики згаданої вище праці Р. Патнема щодо того, чи дійсно високий рівень соціального капіталу позитивно впливає на економіку, автор вніс уточнення до своєї концепції та розділив типи соціального капіталу на зв'язуючий (bonding), котрий він також називав ексклюзивним (exclusive), та об'єднуючий (bridging), або інклюзивний (inclusive). Тож у пізнішій праці «Гра в кеглі наодинці» Р. Патнем стверджує, що зв'язуючий соціальний капітал зміцнює взаємність (reciprocity) та підсилює солідарність, натомість об'єднуючий соціальний капітал полегшує отримання зовнішніх ресурсів та поширення інформації [17]. Таким чином, зв'язуючий соціальний капітал характеризує зв'язки, що виникають (зароджуються та розвиваються) в гомогенних групах. Гомогенність може мати етнічну, релігійну, расову чи іншу основу. Зв'язуючий соціальний капітал дає певні переваги та бонуси для членів цих груп і, своєю чергою, позбавляє переваг тих, хто не належить до цієї групи і не має доступу до її зв'язуючий соціальний капітал. Власне, це й характеризує альтернативну назву зв'язуючого соціального капіталу як ексклюзивного, що відмежовує членів групи від тих, хто «поза нею». З іншого боку, «зв'язування» (bonding) зв'язків між членами цієї групи обмежує їхню діяльність, закриває від «зовнішнього світу» та не дає розвиватися в певних напрямках (наприклад, у підприємстві чи масштабуванні бізнесу). Отже, зв'язуючий соціальний капітал є позитивним для отримання переваг певної соціальної групи, але має негативний ефект для діяль-

ності поза нею. Натомість об'єднуючому соціальному капіталу притаманна гетерогенність зв'язків. Такий вид соціального капіталу поєднує представників різних груп/категорій, розширюючи та збагачуючи їхні соціальні мережі. Отож, об'єднуючий соціальний капітал, на відміну від зв'язуючого, справді може конвертуватися в інші види капіталів, наприклад, фінансовий, культурний, політичний та інші. Адже він розширює межі та надає доступ до інших сфер, що є поза групою належності індивіда. Об'єднуючий соціальний капітал будується через подолання расових, класових, гендерних та інших бар'єрів. Тобто такий капітал оминає структурні та соціальні перешкоди й обмеження для встановлення зв'язків і соціальних контактів. Крім цього, на відміну від об'єднуючого соціального капіталу, котрий сприяє кооперації та підвищенню рівня довіри, зв'язуючий соціальний капітал призводить до «закриття» спільнот, можливими наслідками чого на загальносуспільному рівні ймовірно збільшення рівня корупції та етноцентризму. Тоді як об'єднуючий соціальний капітал сприяє формуванню нових зв'язків та збільшенню норм взаємності, зв'язуючий соціальний капітал «виховує» специфічну (обмежену) взаємність, солідарність та лояльність до індрупи [19]. Таким чином, зв'язуючий соціальний капітал поєднує «людей, які схожі один на одного у важливих аспектах», тоді як об'єднуючий соціальний капітал – «людей, що не схожі одне на одного» [20, с. 11].

Як відомо, соціальний капітал здатний не лише накопичуватися, а й витратитися. Так Р. Патнем у своїй вищезгаданій роботі «Гра в кеглі наодинці» показує, як сучасні американці, відокремлюючись усе більше від своїх сімей, друзів і сусідів, позбавляються соціального капіталу, «виснажуючи» тим самим демократичні інститути. На підтвердження такої динаміки він посилається на значний масив даних, котрі свідчать про зниження бажання сучасних громадян Америки, у порівнянні зі своїми предками, об'єднуватися у добровільні асоціації, зустрічатися з друзями. Це тяжіння до надлишкової автономності автор вважає фундаментальною особливістю американського життя кінця ХХ століття, обумовленої низкою факторів, серед яких переформатування трудової діяльності, трансформація міського життя, зростання можливостей телекомунікаційних і комп'ютерних мереж, а також перегляд гендерних ролей. Більш того, ці тренди універсальні: у всіх демократичних

суспільствах, включаючи Великобританію, Німеччину, Іспанію, Швецію, США, Японію, Австралію і Францію, спостерігається зниження інтересу до виборів, зменшення чисельності членів політичних партій і профспілок, а також людей, які відвідують церкви [21]. Проте, з'являються нові форми громадської участі, що мають не стільки «громадський» базис, скільки «індивідуальний». Р. Патнем називає це явище «приватизацією соціального капіталу», вбачаючи у ньому головну загрозу суспільній солідарності у новому столітті. При цьому, однак, він наполягає, що запаси соціального капіталу цілком оборотні, тобто його можна відновлювати за допомогою цілеспрямованих суспільних зусиль.

Слід зазначити, що розуміння соціального капіталу, запропоноване Р. Патнемом, є, ймовірно, найбільш вузьким серед усіх сучасних дослідників. Воно підкреслює значущість соціальних зв'язків та існуючих норм поведінки. На думку більшості інших авторів, соціальний капітал включає цінності і установки, що слугують фундаментом для правил поведінки і мотивації членів певного співтовариства. Так, зокрема, А. Портес проаналізував чинники, що впливають на успішну інтеграцію іммігрантів в американське суспільство. Проведене ним дослідження виявило, що соціальна структура, у яку входять іммігранти, котрі прибувають до тієї чи іншої країни, є основним чинником, що впливає на їх рішення залишитися. Дослідник зазначив, що, наприклад, китайці через особливості своєї культури, міцність зв'язків, зумовлених національними звичаями і традиціями, мають більше шансів прижитися у чужій країні, оскільки в їх громадах існує традиційна підтримка земляцтва, заснована на родинних зв'язках. А. Портес вважає, що соціальний капітал є одночасно і наслідком, і причиною добробуту індивіда, окремих груп, нації в цілому. При цьому, за його оцінками, соціальний капітал сприяє економічному розвитку та зниженню рівня злочинності [22]. У зв'язку з цим, науковець виділив три основні функції соціального капіталу залежно від його ролі в суспільстві, а саме: форма соціального контролю; джерело сімейної підтримки; джерело отримання благ шляхом використання різних соціальних зв'язків [22]. А. Портес, як прихильник мережевого підходу з вивчення соціального капіталу, виділив 4 механізми формування соціального капіталу [23]:

- ціннісна орієнтація – стимулює поведінку, людина починає керуватись не лише егоїстичними мотивами. Ціннісна орієнтація сприймається як ресурс;
- безпосередній соціальний вплив – на відміну від ціннісної орієнтації людям не потрібно поступати у відповідності з моральністю, їм необхідно дотримуватися певних правил для досягнення цілей;
- обмежена солідарність – соціальна поведінка, котра орієнтована на групу. Як джерело соціального капіталу обмежена солідарність зароджується не з ціннісної орієнтації або індивідуальних взаємообмінів, а з ситуативної реакції соціальної групи, що стикається із загальними проблемами. Основним фактором, що цементує капітал такої групи, є зовнішній тиск на групу;
- вимушена довіра – в даному випадку вважається, що довіра породжує впевненість у тому, що порушник буде притягнений до відповідальності. А система заохочення і санкцій змушує людину дотримуватися норм.

Ще одним варіантом мережевого підходу щодо концептуального вивчення соціального капіталу є ресурсна теорія, розроблена американським дослідником Н. ван Лін, а також деякими представниками європейської економічної соціології (Х. Флеп, Н. Де Граф). Він розглядає соціальний капітал на підставі теорії соціальних структур і дій, соціальних відносин [24]. Вихідна позиція теорії полягає у тому, що соціальний капітал представляє «інвестиції індивідів у соціальні відносини, через які вони отримують доступ до вживлених у них ресурсів для підвищення очікуваних прибутків від інструментальних та експресивних дій» [24]. У даному трактуванні використані вже економічні категорії: інвестиції, ресурси, прибутки, тобто передбачається можливість інвестування у соціальний капітал. Проте, у даній теорії необхідно чітко розмежовувати поняття «інвестиції у соціальні відносини» та «інвестиції у соціальний капітал».

У своїх дослідженнях Н. ван Лін виходить з того припущення, що індивідуальні або корпоративні «чинники» мають мотивацію на інструментальні «відносини» з іншими «чинниками», щоб ефективніше використовувати їх ресурси для збільшення прибутку. Соціальний капітал, таким чином, представляється йому корисним

для суспільства. Н. ван Лін представляє суспільство у вигляді трирівневої матриці, що складається із соціальних, економічних і політичних відносин. На думку Н. ван Ліна, індивіди у кожному з цих просторів мають різні капітали: матеріальне багатство – в економічних, відношення до влади – в політичних, репутацію – соціальних відносинах. Причому, репутація, на його думку, є квінтесенцією довіри до людини з боку інших представників соціуму.

Наукові розвідки дослідниці Е. Кокс у сфері соціального капіталу ґрунтувалися на ідеях Дж. Коулмена і будувалися на детальнішому вивченні таких понять, як «довіра» і «соціальна приналежність». Відштовхуючись у своїх дослідженнях від зв'язків і соціальних відносин, вона, подібно до Р. Патнема, з метою опису «колективного соціального капіталу» вирішила об'єднати всіх індивідів у межах однієї території. Е. Кокс визначила, що оцінити соціальний капітал можна за ступенем задоволеності людей рівнем взаємодії їх один з одним. Вона відмітила, що незадоволення і відсутність кооперації у суспільстві призводить до послаблення демократії і погіршення соціального середовища [25].

На новий рівень досліджень вивів соціальний капітал Ф. Фукуяма, який визначає дану категорію як «збірку неформальних правил або норм, що поділяються членами групи і що дозволяють їм взаємодіяти один з одним» [26, с. 43]. У своїх роботах науковець наголошує на важливості взаємної довіри у процесі співпраці. Ф. Фукуяма називає її «посередницьким чинником, що є ключовим елементом у зниженні трансакційних витрат муніципалітетів і місцевих підприємств, а також дозволяє людям ефективніше працювати разом». Зокрема у своїй книзі, присвяченій феномену довіри, він приділяє соціальному капіталу велику увагу: «Соціальний капітал – це певний потенціал суспільства або його частини, що виникає як результат наявності довіри між його членами. Він може бути втілений в найменшому базовому соціальному колективі – сім'я, і в найбільшій спільноті з можливих – нації» [26, с. 168]. І хоча наявність егоїстичного інтересу при утворенні будь-якого виду соціальних об'єднань непереборна, найбільш міцними з них виявляються ті об'єднання, між членами котрих існує попередній морально-етичний консенсус. Подібні спільноти нерідко обходяться без правового регулювання внутрішніх відносин, що підвищує їх конкурентоспроможність на тлі інших колективів.

У цілому підхід Ф. Фукуяма схожий з викладками Р. Патнема, хоча він більш схильний підкреслювати не цивільні, а економічні межі соціального капіталу. Так само як і деякі дослідники (Н. ван Лін, Х. Флеп, Н. Де Граф), науковець визнає економічну діяльність найважливішою частиною сучасного життя, розглядаючи соціальний капітал, всі його складові і похідні (довіру, сильне громадянське суспільство) через призму економічної вигоди. На думку Ф. Фукуяма, наявність у суспільстві стійких соціальних зв'язків і норм довіри відкриває нові економічні можливості – а значить, збільшує суспільний добробут: «Недовіра, поширена у суспільстві, накладає на всю його економічну діяльність щось на зразок додаткового мита, котре соціальним спільнотам з високим рівнем довіри платити не доводиться» [26]. Тож від злагодженості, взаємодії, довіри, партнерства при вирішенні проблем суспільства багато у чому залежить рівень добробуту суспільства. Так само, ще один дослідник П. Пінотті доводить, що вищий рівень загальної довіри у суспільстві обумовлює нижчий попит з його боку на державне регулювання економіки, а корупцію, тіньову економіку пояснює недостатньою кількістю чесних людей в економіці [27]. Окрім того, у державах з високим рівнем довіри між громадянами, а також до державних інститутів досить низький рівень корупції. У зв'язку з цим американським політологом Е. Усланером введено поняття суспільної та партикулярної довіри. На відміну від партикулярної довіри (довіри до конкретних осіб, яких людина знає особисто), суспільна довіра, як стверджує Е. Усланер, визначається кількістю позитивних відповідей на питання: «Чи вважаєте Ви за можливе вірити іншим людям?». Тим самим учений показує, що довіра базується на визнанні усіма членами суспільства високих стандартів моральної та правової поведінки. Е. Усланер в одній із спільних наукових робіт з шведським політологом Б. Ротштейном показав, що довіра є продуктом рівноправного суспільства, котре об'єднує людей для досягнення взаємовигідних цілей [28]. До того ж дослідниками Д. Теллом та М. Калош визначено, що низький рівень соціального капіталу у суспільстві та високий рівень корупції може приводити до високого попиту на державне регулювання. Науковці також заявляють, що під впливом недостатності державного регулювання економіки та, поряд з цим, відсутності соціальної відповідальності бізнесу і високого рівня тінізації

економіки, – у суспільстві виникають раціональні потреби у збільшенні присутності держави в економіці та соціальній сфері [29]. У доповнення до заяв вищезгаданих вчених П. Ашіон у своїх працях зробив спробу розкрити причини взаємного впливу якості державного регулювання та рівня накопичення соціального капіталу у суспільстві. Результатом цих досліджень став висновок, подібний до умовиводів Ф. Фукуями, про існування «пастки недовіри». Так, недовіра в суспільстві формує його попит на державне регулювання, а регулювання, в свою чергу, перешкоджає накопиченню соціального капіталу. Прикладом попадання суспільств до «пастки недовіри», що неодмінно перешкоджає нагромадженню соціального капіталу, на думку автора є розвиток перехідних постсоціалістичних економік, у яких спостерігається і високий рівень загальної недовіри у суспільстві, і запит населення на високий рівень присутності держави в економіці та соціальній сфері [30].

З огляду на раніше викладене, можна стверджувати, що досконалість інституційного середовища, як підґрунтя поширеності та стійкості соціальних зв'язків, обумовлює продуктивність капіталу. Запозичуючи термінологію Д. Асемоглу, реалістичним є ствердження, що соціальний капітал може набувати як інклюзивної, так і екстрактивної форм [31]. У першому випадку відбувається генерування соціальним капіталом синергетичного ресурсу, який підвищує продуктивність людського капіталу завдяки встановленню ефективнішої взаємодії членів соціальної групи на основі прозорих, передбачуваних норм і правил, зазвичай – відкритих мереж. У другому – усталені відносини в рамках певних соціальних груп спрацьовують як засоби отримання ренти у наслідок асиметрії доступу до інформації про норми поведінки закритих мереж через інституційну недосконалість у суспільстві.

Повертаючись до Ф. Фукуями зауважимо, що, розмірковуючи про вигоди соціального капіталу, науковець наголошує – процес їх набуття вимагає часу: «Соціальний капітал, на відміну від інших форм людського капіталу, неможливо отримати як прибуток від того чи іншого раціонального вкладення. Адже, придбання соціального капіталу вимагає адаптації до моральних норм певної спільноти і засвоєння його в рамках таких чеснот, як відданість, чесність і надійність» [26]. Як тільки цей процес адаптації успішно просуватиметься, невідчутний соціальний капітал почне приносити цілком відчутний матеріальний прибуток. Саме накопичення

соціального капіталу, на думку Ф. Фукуями, слідує за процесом, що набирає обертів останнім часом у всьому світі, а саме – переходом економічних гравців від великого бізнесу до гнучкої мережі дрібних підприємств, більш ефективних у сучасних умовах.

Глибинно досліджуючи соціальний капітал Ф. Фукуяма намагається пов'язати його з регіональними та місцевими звичаями і традиціями. Так, розмірковуючи про рівні соціального капіталу у різних країнах, він звертає увагу на вкорінені у свідомості американців підозріле ставлення до власної держави. Намагаючись триматися від державної влади подалі, громадяни США у вирішенні проблем колективної дії завжди сподівалися не стільки на державну допомогу, скільки на власні зусилля: «У минулому, так і зараз, ознакою саме американської демократії було те, що вона була не випадковим скупченням окремих людей, а життєдіяльним комплексом добровільних об'єднань» [26]. Але безумовною гідністю державних інститутів США стало те, що вони самі всіляко заохочували подібне тяжіння громадянського суспільства до автономізації, дозволяючи незалежним від влади інститутам коригувати державну політику, мирячись із постійною протидією громадян будь-яким державним ініціативам і тим самим сприяючи накопиченню соціального капіталу. Утім, сьогодні – і тут Ф. Фукуяма і Р. Патнем одностайні – справа йде зовсім не легко: «Американці як і раніше не розлучаються зі своєю звичкою об'єднуватися у добровільні організації, але за останні кілька десятиліть такі об'єднання багато у чому втратили свій вплив. Стався гігантський стрибок загального рівня недовіри, котрий виявляється у все більш настороженому ставленні американців один до одного, а також в усе більш частому використанні такого засобу вирішення спірних ситуацій, як цивільні позови» [26].

Подібно до Ф. Фукуями, який припускав, що наявність або відсутність довіри у суспільстві є одним із ключових чинників економічного успіху [32], учені Л. Робінсон і М. Сілес у своїх дослідженнях емпірично доводять зв'язок між соціальним капіталом і нерівністю доходів [33]. А науковці С. Кнек і П. Кіфер показали, що такі аспекти інституційної якості, як довіра, верховенство закону, громадянські свободи та якість бюрократії позитивно корелюють з економічним ростом [34]. Разом з тим, вони підкреслюють, що окремі соціальні групи можуть отримувати приватні вигоди за рахунок суспільства. Це так званий «ефект Олсона», або рентоорієнтована поведінка

груп, котра унеможливує наявність кореляції між рівнем довіри та економічними показниками. У цьому контексті, соціальний капітал іноді називають клубним благом.

У дослідженні соціального капіталу окрему увагу учені приділяють вивченню ролі цінностей у формуванні даного концепту, з одного боку, та модернізаційного розвитку – з іншого. Так, К. Вельцель, Р. Інглегарт та Ф. Дойч розглядають соціальний капітал як феномен, що стимулює колективну дію, котра, водночас, забезпечує прозорість, надійність і відповідальність інститутів (рис. 1.2) [35].

У період суттєвого зростання інтересу до проблематики соціального капіталу теорії найвідоміших учених, які досліджували зазначений феномен, багаторазово уточнювалися і конкретизувалися. Прикладом цього може слугувати німецький соціолог Х. Ессер, який спробував поглянути на соціальний капітал як на резервуар

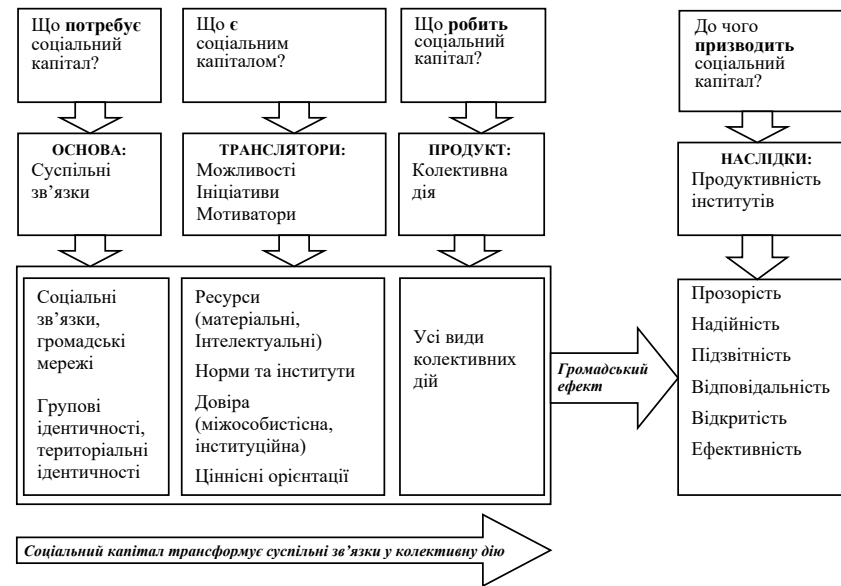


Рисунок 1.2 – Аспекти соціального капіталу у контексті продуктивності соціальних інститутів за схемою Вельцеля – Інглегарта – Дойч

Джерело: [36]

особливого виду ресурсів. Специфіка соціального капіталу як різновиду капіталу взагалі, на його думку, полягає у притаманному тільки йому поєднанні індивідуальних і колективних елементів контролю над ресурсами. У трактуванні цього ученого соціальний капітал є «тими ресурсами, котрі може мобілізувати або використовувати для своєї вигоди індивід, спираючись на свою залученість в мережі взаємовідносин з іншими індивідами» [37, с. 23].

Важливо зазначити, що Х. Ессер виділяє відносний соціальний капітал, котрим може користуватися індивід, і системний соціальний капітал, властивий соціальній спільноті у цілому і є результатом діяльності мережі, до якої залучено усіх членів спільноти. Той тип соціального капіталу, якого індивід набуває, спираючись на власні відносини з іншими людьми, автор називає «капіталом відносин», а ті різновиди капіталу, котрі від особистості не залежать – наприклад рівень довіри усередині системного цілого, – називаються «соціальним капіталом системи» [37, с. 25.]. У розвитку людських спільнот важливу роль відіграє як перший, так і другий.

У дослідження соціального капіталу певний інтерес становить й теорія соціального прагматизму Дж. Дьюї. Як відомо, взаємопов'язані зміни в економіці, суспільстві та культурі, наприклад, збільшення робочого часу, розростання міст, поширення матеріальних цінностей, можуть підірвати соціальний капітал. Адже за таких обставин традиційні цінності сім'ї і сусідства будуть дещо втрачені, а отже, проявляється слабкість соціального капіталу. У той же час названі вище зміни у суспільному житті можуть відкрити нові форми соціальної взаємодії і солідарності. Саме тому, для установа взаємної довіри, прозорості та рівноправ'я відносно доступності ресурсів і можливостей важливим є залучення інвестицій у соціальний капітал шляхом активних дій зі сторони державних інституцій. З цих позицій як інструмент дослідження соціального капіталу і природи громадських ініціатив часто використовують теорію соціального прагматизму Дж. Дьюї.

Дж. Дьюї запропонував теоретичну базу для формування політики, спрямованої на розвиток соціального капіталу, не лише як основного елементу планування і реалізації програм з покращання суспільного добробуту, але і як істотної риси демократії. Особлива цінність цього аналітичного інструменту полягає у розгляді соціального капіталу з точки зору процесів планування, експерименту і оцінки,

а також співпраці [38]. Дану теорію можна розглядати в трьох аспектах: прагматизм і покращення; системний метод і оцінка; співпраця і незалежність, в основі котрих закладено певні тези (рис. 1.3).

У цілому, соціальний прагматизм Дж. Дьюї є системою, що дозволяє досліджувати різні аспекти соціального капіталу і громадянського суспільства, котрі сприяють розвитку демократії.

Проблемами вивчення соціального капіталу займаються не лише окремі учені, а й наукові та громадські установи. Так, у 2008-2009 рр. масштабні дослідження соціального капіталу проводилися інститутом "Легатум" (Legatum Institute) за такими індикаторами: рівень довіри; масштаби пожертв; ступінь розвитку волонтерства; поширення практики допомоги стороннім особам; соціальна підтримка близьких; розвиток інституту шлюбу; релігійність у суспільстві; соціальна згуртованість і взаємодія у сім'ї та гро-

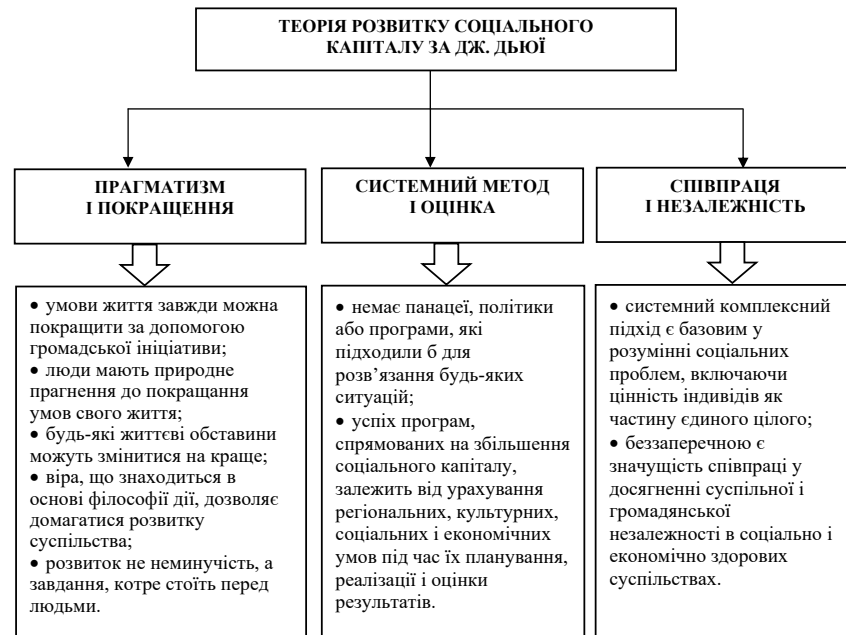


Рисунок 1.3 – Теорія розвитку соціального капіталу за Дж. Дьюї

Джерело: побудовано автором на основі [38, с. 74; 39, с. 29]

маді. Статистичні дані та результати опитувань узагальнюються в єдиний індекс розвитку соціального капіталу, котрий є складовою індексу процвітання (Legatum Prosperity Index). Окрім згаданого інституту "Легатум", що предметно вивчає соціальний капітал, в Італії функціонує European Research Institute on Cooperative and Social Enterprises (Euricse) [40], а у Бельгії – International Centre of Research and Information on the Public, Social and Cooperative Economy (CIRIEC) [41], завдання яких полягає у пошуку діалогу між науковцями і практиками щодо питань підтримки громадянської ініціативи, розширення співпраці та зміцнення довіри. А спеціально створений сайт Social Capital Gateway (SCG) [42] містить наукові матеріали для вивчення соціального капіталу (публікації досліджень, анонси конференцій, грантів і вакансій).

Кожна відносно нова категорія, котра досліджується ученими з різних наукових кіл та галузей знань досить нетривалий час, у певний момент «переживає», умовно кажучи, «кризу концепту». Соціальний капітал не став виключенням. Позитивні оцінки соціального капіталу не завадили деяким науковцям відзначити його парадоксальну природу, завдяки чому поряд з позитивним соціальним капіталом існують і негативні його форми. Чи можна стверджувати, що будь-яке добровільно створене об'єднання буде виключно позитивно впливати на життя суспільства? Вочевидь, що ні. Тут доречно пригадати досвід Італії як країни з нерівномірно зосередженим соціальним капіталом, детально досліджуючи який Р. Патнем увів поняття «негативного соціального капіталу». Його генераторами вважаються групи, корті ґрунтуючись на внутрішньо груповій довірі, неформальних зв'язках, взаємних зобов'язаннях у своїй структурі, не приносять користі суспільній довірі – і, більше того, навіть руйнують її. Вони використовують власну згуртованість не на благо, а на шкоду цілому суспільству. Яскравим прикладом подібних об'єднань виступає мафія Південної Італії, вивченню котрої, з наукової точки зору, приділив особливу увагу Р. Патнем. У своїх дослідженнях він зазначив: «Діючи в обставинах гострого дефіциту довіри і безпеки, слабкості держави, цивільних інститутів і громадських норм, мафіозі пропонували щось на кшталт приватизованого Левіафана. Використовувані мафіозі методи «переконання» дозволяли економічним агентам укладати угоди, маючи впевненість у тому, що вони будуть виконуватися» [18, с. 154].

Саме тому організована злочинність постає невід'ємним елементом системи горизонтальної недовіри і вертикальної залежності, що склалася на півдні Італії. «Негативний соціальний капітал» формується у суспільствах, де базовий елемент становлення корисного соціального капіталу у вигляді довіри відсутній – як, утім, і норми, котрі могли б послужити фундаментом «корисного» соціального капіталу. У зв'язку з цим, зрозуміло, перед дослідником виникає питання: якщо з допомогою поняття «соціальний капітал» можна описувати як зміцнюючі, так і руйнуючі суспільну систему феномени, то яка ж його евристична цінність і що, власне, поняття «соціальний капітал» фіксує?

Окрім Р. Патнема, негативні ефекти акумуляції соціального капіталу детально вивчав американський соціолог А. Портес. Зокрема, він виділив чотири потенційно негативні наслідки включення індивіда до групи, що теоретично мало б сприяти накопиченню соціального капіталу у тій чи іншій конкретній спільності: а) відторгнення сторонніх – група здатна об'єднуватися проти інших членів спільноти або проти інших груп, і, крім того, чим вище згуртованість групи, тим більше її закритість для новачків; б) надмірні вимоги – група може заважати своїм членам досягати особистого успіху, оскільки, прийнявши на себе групові зобов'язання і розділяючи загальні норми поведінки, особа неспроможна легко і без втрат з неї вийти; в) обмеження індивідуальної свободи – усередині груп з високим рівнем соціального капіталу соціальний контроль настільки високий, що він істотно обмежує людей, а це, у свою чергу, потенційно провокує не лише уповільнення розвитку групи, але й веде до її дезінтеграції; г) девальвація загальноприйнятих норм – групова солідарність іноді зміцнює намір групи усупереч зовнішнім тенденціям і трендам, ігноруючи загальні правила і норми [23]. На думку А. Портеса, соціальний капітал має особливо високі шанси стати «негативним» у тих випадках, коли довіра, не поширюючись у суспільстві в цілому, циркулює лише всередині певної спільноти.

Як часто трапляється у подібних випадках, найбільше критики було висловлено на адресу тих науковців, хто заснував теорії соціального капіталу, тобто Р. Патнему і Ф. Фукуямі. Першому з них, зокрема, дорікають тим, що він неприпустимо применшив внесок держави у формування соціального капіталу. Так Б. Ротштейн, від-

штовхуючись від того факту, що найбільш високий рівень довіри і соціального капіталу традиційно фіксується у скандинавських країнах, де соціальна підтримка громадян державою висока, спробував довести, що саме цей фактор підвищує безпеку соціального середовища і робить суспільне життя кращим. Інакше кажучи, саме якісне виконання державою свого призначення і стимулює більш прихильне ставлення громадян до державних інститутів та співпрацю з ними через інститути громадянського суспільства, тобто сприяє нарощуванню соціального капіталу [43]. Що ж стосується «виснаження» соціального капіталу, про який писав Р. Патнем, то воно, за припущенням Б. Ротштейна, зумовлене витратами неоліберальної системи, що орієнтує населення на підозріле ставлення до державної влади.

Скептично сприймається деякими вченими і переконання Ф. Фукуямі у тому, що соціальний капітал ґрунтується, у першу чергу, на довірі. Довіра, як підкреслює Л. Парсонс, занадто неоднозначна категорія, щоб у всіх випадках генерувати соціальний капітал. Адже людина здатна довіряти комусь як собі у чомусь одному і не довіряти йому ж у чомусь іншому. «Люди здатні довірливо покладатися на представників своєї раси, класу і території або ж, навпаки, відмовити у довірі певній групі на тих же підставах. Водночас аналогічно вони можуть довіряти ближньому в одній соціальній ролі, відмовляючи у довірі у разі виконання ним інших соціальних ролей. Наприклад, людина може бути впевненою у тому, що продавець завжди каже правду, а сусід її ніколи не пограбує. Але це аж ніяк не означає, що ця людина готова вступити з ними у кредитну угоду або ж спільно брати участь у регенерації соціального оточення. Іншими словами, інтерпретація довіри ізоляціоністським та редукаціоністським чином – це слабкий показник будь-чого, включаючи довіру» [44].

Втім, усе вищезазначене можна визнати помірною критикою науковців, котрі не заперечують самої парадигми соціального капіталу, а лише прагнуть її вдосконалити. Набагато більше нарікань з боку тих, хто сумнівається у самій доцільності впровадження у науку нового концепту. У когорті саме таких критиків американський учений та експерт Світового банку М. Вулкок, який ще на початку 2000-х вніс кілька критичних позицій, що стосуються соціального капіталу. Серед них є такі: а) соціальний капітал –

не оригінальна концепція, а лише «перепакування» старих ідей; б) розмитість визначень веде до того, що це поняття застосовують занадто широко; в) акцент на економіку, передбачуваний теорією соціального капіталу, надлишковий [45, с. 11–17.]. У своїх пізніших працях М. Вулкок більше зосередився на вивченні соціальних зв'язків як одного з елементів соціального капіталу, заснованих на довірі членів спільноти один до одного. Дослідник наголошує, що при формуванні соціального капіталу варто враховувати позитивні цілі членів групи або спільноти, оскільки не будь-який соціальний зв'язок або мережа відповідає поняттю соціального капіталу. Норми ж, що створюють соціальний капітал, навпаки, повинні включати такі чесноти, як правдивість, обов'язковість, взаємність. У зв'язку з цим М. Вулкок відзначає, що «...сім'я, друзі, асоціації мають одну цінну якість – можуть вистояти разом під час кризи та набути матеріальних цінностей. Такі спільноти складають основний фонд соціальних зв'язків цивілізованих асоціацій. Вони можуть протистояти конфронтаційному суспільству й уразливості» [45, С. 22]. Саме партнерство, на думку М. Вулкока, виступає ресурсом соціального капіталу, оскільки його формування – це процес, що передбачає залучення різних «гравців» з різних секторів суспільства в єдине ціле для досягнення загальних цілей.

Свою незгоду щодо наявності економічної складової у підґрунті поняття соціального капіталу висловив американський соціолог К. Фішера: «Ця метафора вводить в оману. Де я можу взяти в кредит соціальний капітал? Яка поточна процентна ставка? Чи можу я перевести свій соціальний капітал в офшор?» [46]. На думку К. Фішера, термін «соціальний капітал» взагалі не потрібен, оскільки поняття «членство», «довіра» і «комунікабельність» відмінно працюють самі по собі і набагато краще пояснюють ті процеси, для розуміння яких деякі звертаються до теорії соціального капіталу, в той час як саме це поняття лише плутає тих, хто його використовує. Аргументацію скептиків підкріплює і Б. Файн, згідно з яким поняття соціального капіталу не піддається точному визначенню і, таким чином, може застосовуватися для позначення чого завгодно: «Цьому концепту притаманні небувала розпливчастість і хиткість. У його каркас укладені безліч елементів: тут можна знайти горизонтальні і вертикальні зв'язки, соціальні цінності і соціальні мережі – включаючи їх темні, негативні або переключені різ-

новиду, що розкриваються у мафії, фашизмі, експлуатації сімейного праці і так далі. Здавалося б, настільки різнопланове поняття давно мало б впасти під гнітом власних суперечностей, але насправді відбувається прямо протилежне: воно вбирає у себе будь-яку критику, щоразу лише додаючи до своїх ознак декілька нових характеристик» [47].

Ще одним свідченням того, що подальша розробка концепту виявилася в якийсь момент у глухому куті, стали проблеми, пов'язані з виміром соціального капіталу. Адже недостатня вивченість цього суспільного феномена, а також відсутність одностайності у його розумінні поки заважають розробити універсальну методичку, що дозволить фіксувати його у кількісних показниках. На це, до речі, звертає увагу Ф. Фукуяма в одній зі своїх статей: «Один з найбільших недоліків концепції соціального капіталу полягає у відсутності консенсусу з приводу того, як вимірювати його. Сьогодні існують лише два основних способи: по-перше, проведення перепису учасників в конкретному співтоваристві або асоціації і, по-друге, використання даних про рівень довіри і громадянської активності» [32].

Дослідники, що займаються вимірюванням соціального капіталу, зазвичай виділяють чотири «рівні» цієї процедури: це аналіз на мікро-, мезо-, макро- і нанорівні [48]. На мікрорівні вимірюється внесок соціального капіталу у благополуччя окремого індивіда: саме такий підхід застосовував П. Бурдье, коли писав про те, які переваги отримує конкретна людина від соціального капіталу. Стосовно накопичення соціального капіталу на мезорівні, то воно впливає із взаємодії між різними соціальними групами, котра впливає на загальну соціальну і економічну стабільність суспільства. Далі, на макрорівні соціальний капітал аналізується відносно конкретних спільнот, країн та регіонів: тут йдеться приблизно про те ж, чим займався Р. Патнем щодо Італії. Нарешті, нанорівень дослідження соціального капіталу. На нанорівні дослідження соціального капіталу відбувається вкрай рідко, проте також заслуговує на увагу, оскільки чіпає стосунки усередині сім'ї як первинного джерела соціалізації людини. Варто, втім, зауважити, що трактування різними вченими мікро-, мезо- і макрорівня дослідження соціального капіталу вкрай різняться і до справжньої одностайності тут дуже далеко.

Те ж саме стосується й конкретних індикаторів вимірювання соціального капіталу. Тут дослідники користуються різними системами, але універсальна матриця поки не викристалізувалась. Зокрема, Р. Патнем для вимірювання соціального капіталу пропонує такі індикатори:

- 1) сумарна кількість груп – профспілок, спортивних клубів, літературних, молодіжних товариств, політичних клубів, національних об'єднань – в громадянському суспільстві (коефіцієнт n);
- 2) зміна числа n в часі (коефіцієнт t);
- 3) індикатор вимірювання рівня «внутрішньої єдності і колективної дії», який визначається суб'єктивно і оцінює внутрішні зв'язки існуючих груп (коефіцієнт c) [5].

Суб'єктивізм подібних схем доволі помітний. І це головна перешкода, що загрожує зруйнувати соціально-політичну конструкцію. Ніяк не рятує ситуацію і введення додаткових суб'єктивістських критеріїв. Наприклад, Ф. Фукуяма, який використовує для фіксації обсягу соціального капіталу приблизно ті ж показники, що і Р. Патнем, доповнюючи їх коефіцієнтом, який він називає «радіусом недовіри». Цей показник, за задумом його винахідника, повинен описувати зовнішнє враження суспільства про ту чи іншу соціальну групу (певну спільноту). Його використання має демонструвати, що, наприклад, високо дисциплінована екстремістська група, виробляючи негативний соціальний капітал, буде знижувати обсяг соціального капіталу всього суспільства, оскільки її радіус недовіри занадто великий. Подібними спільнотами є, наприклад, «Ку-Клукс-Клан», сицилійська мафія, «Аль-Каїда». Інакше кажучи, чим вище число кримінальних, радикальних, екстремістських організацій у конкретному суспільстві, тим менший у ньому обсяг соціального капіталу.

Світовий банк переважно використовує, незважаючи на певну критику, індивідуалістичний підхід до вимірювання соціального капіталу у дослідницькій програмі, присвяченій сталому розвитку країн і регіонів, і більшості економічних і соціологічних моделей. Зокрема, індивідуальні індикатори соціального капіталу включаються в опитувальники Всесвітнього опитування цінностей. До них належать питання: Скільки своїх сусідів ви знаєте за іменами?

Доглядають сусіди за вашою квартирою під час вашої відпустки? Чи часто стикаєтеся в магазинах з друзями? Як багато у вас знайомих? Чи часто розмовляєте по телефону з родичами? Чи запрошуєте ви до себе додому колег? Скільки разів ви зверталися за порадою до інших людей за останні три місяці? Чи вважаєте ви свій район безпечним? Чи вважаєте ви, що поліції у вашому місті можна довіряти? Чи знаєте ви, хто є депутатом місцевого представницького органу від вашого округу? Наскільки ви терпимі до людей, поведінку та звички яких сильно відрізняються від ваших? Легітимність усереднення подібних показників проблематична, оскільки будь-яка агрегація втрачає ефект соціальності, зв'язності. Одним із індикаторів соціального капіталу є приналежність до груп, наявність контактів. Однак якість та інтенсивність цих контактів визначаються факторами, котрі не належать до теорії соціального капіталу. Так, корисність слабких зв'язків збільшується обернено пропорційно ринковому розвитку. Наявність структурних дірок у соціальних зв'язках доволі значна у середовищі з високою конкуренцією. Штучне підтримання структурних дірок знижує рівень взаємної довіри і тим самим зменшує соціальний капітал. Зв'язок між вимірюваною кількістю контактів у соціальній мережі, кількістю груп та індукованим соціальним капіталом нетривіальна і опосередкована безліччю змінних. А емпіричні дослідження у країнах Східної Європи часто взагалі використовують неоднозначні або архаїчні індикатори приналежності, неадаптовані до сьогодення, а отже й результати такого вимірювання соціального капіталу є сумнівним [49]. При цьому не враховуються ефект поколінь, зміни умов і стилю життя, розвиток засобів комунікації, економічні умови (транспортні комунікації, діджиталізація, наявність приватного сектора економіки).

У цілому доводиться констатувати – досить високий рівень суб'єктивізму, що прослідковується у різних методиках вимірювання, включаючи й розроблені настільки поважними організаціями, як Світовий банк, до цього часу не дозволив поставити вивчення соціального капіталу на тверду наукову основу. Водночас, постійне зростання важливості соціального капіталу як чинника соціально-економічного розвитку обумовлює необхідність вимірювання цього чинника. Одним із типових прикладів є удосконалення набору показників Індексу глобальної конкурентоспроможності, котрий розраховується Всесвітнім економічним

форумом (далі – ВЕФ). Методика «4.0» ВЕФ передбачає доповнення у подальшому блоку «Інституції» субіндексом «Соціальний капітал». Останній будується на трьох окремих індикаторах: щедрість населення (*generosity among population*) – як середній відсоток людей, які: (а) жертвують гроші, (б) є волонтерами, (в) допомагають чужим людям; довіра населення (*trust among population*) – показник отримується із відповідей на питання опитування World Value Survey «Чи могли б Ви сказати, що більшості людей можна довіряти, чи слід бути більш обережним у стосунках з людьми?» та розраховується як частка респондентів, які відповіли «Більшості людей слід довіряти»; індекс електронної участі (*E-Participation Index*) – оцінює використання сервісів онлайн для спрощення доведення інформації від органів управління до громадян (поширення електронної інформації), взаємодії із стейкхолдерами (електронні консультації) та залучення до процесів прийняття рішень [50].

Підсумовуючи усе вищевикладене, констатуємо, що переможно увійшовши третину століття тому у світ соціальних наук, поняття «соціальний капітал» у науковому співтоваристві позитивно сприйняли: завдяки йому вдається пояснити широкий спектр різних соціальних явищ. Новою категорією активно користуються соціологи, політологи, економісти, антрополози, незважаючи на усю критику щодо безмежної всеосяжності концепту.

Проведене дослідження вказує на варіативність трактувань соціального капіталу і підходів до його вивчення, що породжує лише один незаперечний висновок: у довгостроковій перспективі цей концепт має майбутнє як аналітичний інструмент, привабливий для фахівців із різних галузей. Окрім цього, можна стверджувати, що поняття «соціальний капітал» є центральним у низці соціально-економічних категорій. Воно показує значущість як для суспільства і соціальних спільнот, так і для функціонування усіх їх елементів та галузей: економіки, політики, освіти і духовної сфери, будучи, таким чином, інтегральною характеристикою. Адже саме відтворення суспільства в цілому, довіра у ньому, створюють основу для функціонування окремих його сфер. Тому соціальний капітал має велике значення для управління суспільством. Більше того, деякі зарубіжні економісти, обґрунтовуючи важливість розвитку соціального капіталу, апелюють до його виняткової ролі у процесі зниження неявних витрат суспільства та інституційного розви-

тку. А тому, особлива увага останнім часом відводиться відомчому соціальному капіталу, як одному з вагомих факторів економічного зростання в масштабах сучасної національної економіки. Тільки при наявності такого виду соціального капіталу, причому досить високої якості, державні інституції будуть спроможні реалізувати важливі економічні програми, працювати як «єдині організми», реалізовувати оперативні та стратегічні завдання. Взаємодія співробітників відомства створює власну мову ділового спілкування, власний соціальний капітал, що дозволяє підсилювати віддачу від залучення до процесу виробництва інших економічних чинників. Адже, відсутність у державному галузевому інституті довіри, ділового спілкування, а також витрата часу та сил співробітників на «з'ясування стосунків», нездорове суперництво між різними ситуаційними «групами», котрі беруть участь у тих чи інших конфліктах означає, що така інституція фактично не виправдовує правомірність свого функціонування як ефективна державна структура.

Отже, у цілому соціальний капітал є привабливим і креативним базовим поняттям, незважаючи на те, що його теорія негомогенна і внутрішньо суперечлива, її визначення двоїсті, передбачення і пояснення тавтологічні, сукупні індекси концепту недостатньо валідні, конструкти погано вимірювані, а рекомендації щодо його використання та напрямів розвитку невиразні. Водночас соціальний капітал є наступним етапом еволюції людського капіталу, на якому комунікації у рамках усталених спільнот унаслідок накопичення певного рівня довіри та взаємної відповідальності набувають синергетичної здатності формувати новий ресурс. Однією з умов розвитку і підвищення якості соціального капіталу є високий індекс соціальної свободи та інвестиції у розвиток активних і свідомих людей, формування толерантного ставлення до нових векторів суспільного розвитку, наповнення новим змістом ролі людини у житті держави, головною ознакою якої є високий рівень соціальної відповідальності перед суспільством.

1.2. Дослідження феномену соціального капіталу в Україні

За умов розвитку світових глобалізаційних перетворень більшість країн у світі акцентують увагу на забезпеченні та розбудові соціальних, людино-орієнтованих аспектів функціонування держав, що передбачає інвестування фінансових ресурсів в інноваційний розвиток економіки, підвищення ефективності виробництва та формування соціального капіталу.

На сьогодні, тема соціального капіталу для України є відносно новою, проте, дуже нагальною і гострою, оскільки, саме соціальний капітал є одним із показників сформованості суспільства, що безпосередньо виражається через ефективність функціонування громадянських інституцій.

Він є одним із стимулів на шляху до масової самоорганізації громадян, який сприяє встановленню між ними стосунків, заснованих на взаємній довірі та допомозі. Його цілеспрямоване формування і нарощування в просторі міжособових, міжгрупових зв'язків та стосунків дає змогу знайти шлях до гармонізації політичних, соціальних, економічних процесів, покращити можливості їх раціонального вираження на державному рівні [51].

Як показує міжнародний досвід, наявність соціального капіталу сприяє єдності й цілісності громадянського суспільства, його ж відсутність, як правило, стає причиною знищення демократії та спричиняє негативні соціальні явища.

Дослідження наявних літературних джерел вказує на те, що проблеми соціального капіталу набувають популярності й актуалізуються вітчизняними вченими. У зведеному вигляді їх основні підходи до трактування дефініції «соціальний капітал», наведено у табл. 1.1.

Окрім того, варто зазначити, що ще у 1916 р. М. Туган-Барановський у роботі «Соціальні основи кооперації» розкрив основи теорії соціального капіталу. Зокрема, на його думку, конкуренція і кооперація виступають тими основними взаємодоповнюючими процесами ринкової економіки, які тісно пов'язані з теорією розвитку соціального капіталу суспільства [52].

Також дослідженню концепції соціального капіталу присвячені праці В. Степаненко, який визначив його взаємозв'язок із специ-

Таблиця 1.1. Основні підходи до визначення категорії «соціальний капітал» у вітчизняній науці

| Автор | Визначення категорії |
|------------------------|--|
| А. Колот | сукупність суспільних причинно-наслідкових зв'язків, що встановлюються між окремими індивідами та соціальними групами задля ефективної економічної взаємодії на основі довіри і взаємності зобов'язань. |
| О. Грішнова | є особливою формою капіталу, що існує в таких елементах громадської організації, як соціальні мережі, соціальні норми й довіра, що створюють умови для координації й кооперації заради взаємної вигоди. |
| Б. Буркинський | сукупність реальних чи потенційних ресурсів, пов'язаних з наявністю стійкої мережі відносин взаємного знайомства і визнання, яка забезпечує своїм членам підтримку у вигляді колективного капіталу; це сукупність діючих формальних і неформальних норм (правил) і організацій, що дозволяють соціальним групам і суспільству в цілому організувати своїх членів для вирішення спільних економічних (на основі ефективно-го використання ресурсів) і соціальних (на основі соціальної справедливості) завдань. |
| Ю. Зайцев | система цілеспрямованих соціальних зв'язків, що виникають на рівні суспільства та на рівні окремого підприємства, фірми і забезпечують соціальну організацію відносин між основними суб'єктами господарської діяльності, основу якої складають взаємодія, довіра, надійність і прозорість у стосунках. |
| Е. Гугнін, В. Чепак | одна з форм капіталу, що, будучи багатофункціональним, сприяє задоволенню інтересів індивіда і, водночас, обслуговує суспільні та групові інтереси. |
| А. Багнюк | це «капітал» соціального спілкування, капітал людських взаємин через обмін квантами істини, добра, краси, справедливості, закону, віри, правди. |
| О. Шпикуляк | сукупність матеріальних і нематеріальних активів, що констатують формування механізму соціально-економічного забезпечення. |
| М. Грицаєнко | це сукупність зв'язків тасоціально-економічних відносин, здатних приносити дохід, які виникають у певній соціальній мережі на основі існуючих норм та довіри. |
| В. Сікора | це головний напрям економічного мислення в сфері економічного розвитку. |
| М. Горожакіна | як економічний інститут – це специфічні переваги й обмеження неформального характеру, що забезпечують взаємодію економічних агентів на основі реалізації методологічного принципу «довіра – зобов'язання без санкцій». |
| О. Дем'янчук | це зв'язки, норми і довіра, які здатні передаватися від однієї соціальної ситуації в іншу. |
| К. Ковязіна | це теоретичний конструктор, який описує мережу знайомств, що дає доступ до ресурсів інших учасників соціальної мережі, відносини між якими засновані на взаємній довірі, цінностях та нормах, що в результаті функціонування даної мережі дає можливість отримання прибутку. |
| С. Сибіряков | це активне, усвідомлене вибудовування відносин у суспільстві. |
| А. Колодій | є ознакою зрілості й ефективності громадянського суспільства, а також тим його основним продуктом, що забезпечує вплив громадянського суспільства на інші сфери суспільного життя, у тому числі (а можливо й насамперед) – на політику. |

Джерело: узагальнено на основі [53–66]

фікою формування громадянського суспільства в Україні за умов пострадянських перетворень [67].

У своїх працях М. Лесечко, О. Сидорчук аналізують соціальний капітал з позицій державного управління тавідносин держави з носіями соціального капіталу [68].

Доцільно звернути увагу на напрацювання у даному напрямі О. Демківа, який обґрунтував необхідність вивчення соціального капіталу із врахуванням його особливостей [69]. На його думку, найбільш повним є дослідження трирівневої моделі соціального капіталу залежно від того, що виступає його об'єктом – колективне чи індивідуальне благо. Так, він виділяє такі його три стани:

- індивідуальний соціальний капітал («мережевий капітал») – «механізм зниження коштів трансакцій між індивідами внаслідок прямого чи опосередкованого знайомства між ними;
- груповий соціальний капітал мезорівня – це механізм зниження коштів трансакцій між індивідами внаслідок їх приналежності до однієї соціальної спільноти;
- груповий соціальний капітал макрорівня – це механізм зниження коштів трансакцій між індивідами внаслідок їх приналежності до одного суспільства» [69].

У концепції О. Демківа значна увага приділяється соціальній мережі. Він розглядає її як домінуючу складову соціального капіталу, без якої він є неможливим. При цьому, соціальна мережа виступає ключовою при визначенні і вимірюванні його рівня. Тобто, передбачається, що саме за допомогою методології мережевої соціології можна дослідити соціальний капітал.

Таким чином, проаналізувавши наведені визначення та підходи до вивчення категорії «соціальний капітал», доцільно навести риси, які є для них спільними:

- соціальний капітал виступає однією із форм капіталу, що може впливати на реалізацію інтересів та економічний розвиток як конкретного економічного суб'єкта, так і держави в цілому;
- він є нематеріальним ресурсом, що часто виступає загальним надбанням суспільства;
- основою його формування є нематеріальні ресурси суспільства;
- він є багатофункціональним та мультидисциплінарним;

- характеризується неформалізованою структурою;
- його використання передбачає виникнення синергії та досягнення певного результату;
- має здатність до нарощування та девальвації.

При цьому, різниця між наведеними визначеннями полягає у дослідженні характеристик, що відтворюють сутність даної категорії, як от – довіра, традиції, культура, функції, використання індивідуального чи сукупного потенціалу та ін.

Соціальний капітал виступає особливим нематеріальним активом суспільства, складовими якого є історично сформовані та прийняті більшістю громадян правила, традиції, форми організації спільної діяльності та соціально-економічної взаємодії індивідів, що базуються на культурних цінностях та пріоритетах.

На сьогодні в літературних джерелах є досить багато підходів до структурного наповнення соціального капіталу, проте, найбільш повним та обґрунтованим з економічної точки зору є запропонований В. Сибірцевим [70]. Він інтегрує основні теорії трактування категорії «соціальний капітал», що розкривають окремі аспекти існування та розвитку даного суспільного феномену.

В узагальненому вигляді структуру соціального капіталу наведено на рис. 1.4.

Окрім того, варто відзначити, що саме довіра виступає чи не найголовнішим елементом, що забезпечує взаємозв'язок між усіма структурними частинами соціального капіталу й відображає стан його розвитку у суспільстві. Саме цей індикатор покладено в основу більшості методик, що використовуються для оцінювання соціального капіталу.

Унікальність соціального капіталу полягає у тому, що з однієї сторони він є теоретичним, філософським поняттям, що практично не піддається цифровому вимірюванню, а з іншої сторони – це є та рушійна сила, яка дозволяє акумулювати, об'єднувати й нагромаджувати інші матеріальні ресурси.

Можна сказати, що подібно до економічного капіталу, соціальний можна обмінювати на ці ресурси, вигідно використовувати в різних ситуаціях і примножувати за рахунок участі в соціальних зв'язках. Він, як і інші види капіталу потребує відповідних інвестицій та капіталовкладень й передбачає отримання певної віддачі у вигляді зростання фінансових та матеріальних активів, зниження

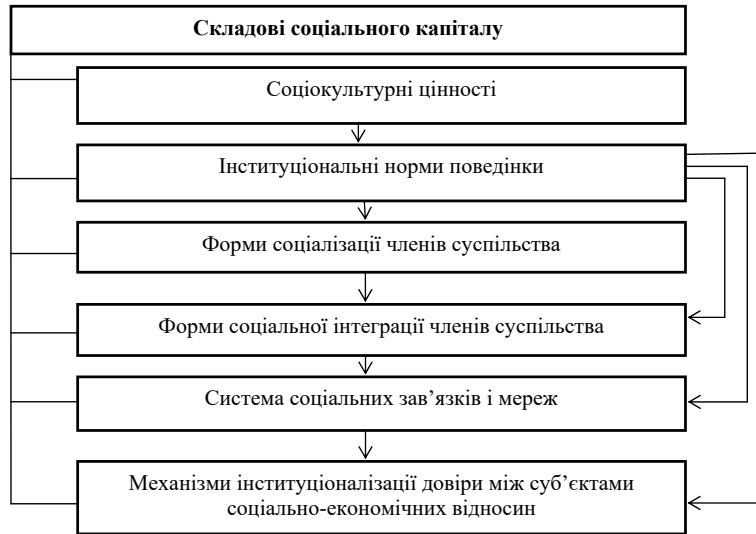


Рисунок 1.4 – Складові соціального капіталу

Джерело: узагальнено на основі [70]

трансакційних витрат та мінімізації ризиків. При цьому, об'єктом інвестування будуть соціальні відносини між людьми в контексті отримання ними освіти, додаткових знань, навичок, формування взаємовідносин у професійній сфері, набуття певного досвіду. Досить часто такі інвестиції можуть не передбачати залучення фінансових ресурсів, а визначаються витратами культурних цінностей, вільного часу. А тому, справедливим є вважати, що формування соціального капіталу є позитивними екстерналіями інвестицій в інші види капіталу, зокрема, людського.

Таким чином, доцільним є віднесення цього виду капіталу до класу економічних категорій. При цьому, до його особливостей слід віднести:

- особливу природу, інші закони і закономірності розвитку, ніж ті, які характерні для базових понять;
- здатність до конвертованості;
- він примножується в процесі його активного використання (здатність до самозростання);

- є досить нестійким й передбачає внесення вкладу кожним із громадян та, водночас, є надбанням усього суспільства;
- є невичерпним ресурсом в процесі його використання;
- не є фіксованим або інертним ресурсом, він постійно змінюється під впливом практики соціальної взаємодії;
- здатний ефективно взаємодіяти з іншими матеріальними та нематеріальними активами.

На сьогодні зростання значення та ролі соціального капіталу при функціонуванні економічних систем обумовлюється тим, що він здатний не лише акумулювати й сприяти більш ефективному використанню інших ресурсів, а й, в деяких випадках, компенсувати їх відсутність.

Наявність соціального капіталу створює передумови для розвитку індивідів, груп та організацій за рахунок забезпечення доступу до нових знань, вмінь, навичок, і навпаки, обмежений доступ до соціальних зв'язків, соціальна ізоляція або замкнутість окремих індивідів, груп перешкоджають використанню та нагромадженню соціального капіталу.

Варто зазначити, що соціальний капітал є досить складним багатогранним соціально-економічним поняттям, а тому на сьогодні виділяють різні підходи до його класифікації у вітчизняній науці.

Так, досліджуючи формування соціального капіталу, Г. Коломієць і Е. Алієва [71], виділяють бондінговий, бріджинговий та об'єднаний види соціального капіталу. В основу такої класифікації покладено напрацювання Р. Патнема, який виділяє два типи соціального капіталу, а саме: об'єднуючий (англ. – bonding) та сполучаючий (англ. – bridging). При цьому, об'єднуючий соціальний капітал Р. Патнем пояснює наявністю зв'язків, які виникають у соціальних мережах між однорідними групами для подолання щоденних побутових проблем, сполучаючий – наявністю зв'язків в різномірних групах, члени яких формують взаємини довіри для досягнення спільних цілей спільноти чи суспільства. Згодом виокремлюється ще один тип соціального капіталу – зв'язуючий (англ. – linking), який характеризує «вертикальні» зв'язки у групах, що об'єднують людей з різними соціальними статусами [17].

Аналогічним є й підхід, запропонований Є. Мішенинім та Н. Олейник, які пропонують розглядати аналогічні форми соціального капіталу:

- 1) зв'язуючий (сукупність сильних соціальних зв'язків і відповідної їм нормативно-ціннісної системи, що утворюють відносно замкнуту структуру, атакож визначають характер взаємодії індивідів в її межах);
- 2) горизонтально інтегруючий (сукупність слабких, переважно горизонтальних зв'язків і відповідної їм нормативно-ціннісної системи, що об'єднує індивідів, які належать до різноманітних партикулярних груп);
- 3) вертикально інтегруючий (сукупність слабких соціальних зв'язків, що охоплюють різні рівні соціальної, економічної та владної ієрархії і підкріплюються нормативною й ціннісною системою, загальною для взаємопов'язаних суб'єктів) [72].

Г. Жалдак, досліджуючи формування, нарощення та використання соціального капіталу, також виділяє подібні види соціального капіталу: зовнішній, внутрішній, вертикальний, горизонтальний [73].

А. Баланда [74], В. Борисова [75], Н. Корж [76], Л. Четверікова [77] пропонують розрізнити структурний (суспільні інститути, мережі, асоціації та правила, що визначають їхнє існування) та когнітивний (довіра, відносини, цінності та способи поведінки) соціальний капітал.

Окрім того, соціальний капітал поділяють на позитивний та негативний з огляду на його суспільний вплив. Так, О. Кіреєва позитивно характеризує взаємини між людьми, що ведуть до кооперування з метою надання взаємодопомоги, боротьби зі злочинністю і вживанням наркотиків, негативно – поширення корупції, непісана практика рішення питань на тлі недовіри до органів державної влади [78].

Однак, деякі дослідники стверджують, що соціальний капітал має лише позитивний зміст, у разі негативних наслідків слід мати на увазі відсутність або дефіцит соціального капіталу. Так, А. Колодій вважає, що «...слово «капітал» має позитивний зміст і є, так би мовити, поняттям зі знаком +. «Дірка в кишені» не є капіталом. Так само не є капіталом різноманітні негативні форми соціальних зв'язків, що руйнують спільноту або не дають їй зміцнитися. «Соціальний капітал» за означенням є щось корисне, таке, що може вживатися для примноження тих набутоків, які вже є» [66].

М. Рябінчук, навпаки, припускає, що негативний соціальний капітал є наслідком суб'єктивної оцінки форм соціального капіталу з боку представників окремих соціальних груп, для яких наслідки такої форми становитимуть витрати [79].

Окрім того, прийнято розрізнити індивідуальний соціальний капітал (на рівні людини) та соціальний капітал громадянського суспільства в цілому. Людина формує й нарощує індивідуальний соціальний капітал в процесі свого навчання, набуття життєвої мудрості, дотримання традицій та етичних норм, формуючи відносини з іншими індивідами, що спричиняє позитивний синергічний ефект. При цьому, сукупність індивідуальних соціальних капіталів в комплексі з формуванням рівня довіри до державних інституцій створюють загальний соціальний капітал.

У теоретико-методологічному аспекті прийнято розмежовувати різні рівні аналізу соціального капіталу із врахуванням їх взаємозв'язків.

Так, на рівні окремої організації соціальний капітал доцільно розглядати як нематеріальний актив, який створюється організацією через систему соціальних відносин на внутрішньо організаційному, міжорганізаційному й організаційно-інституціональному рівнях і який здійснює синергетичний вплив на результати її діяльності завдяки здатності мобілізувати ресурси та знижувати витрати [80]. При цьому сама організація є носієм та каталізатором колективного соціального капіталу. Його наявність підвищує ринкову вартість організації за рахунок формування передумов для вільного доступу до інформаційних ресурсів, ринків збуту, зниження плинності кадрів, покращення мікроклімату в колективі та, як наслідок, формування позитивного соціально-репутаційного капіталу суб'єкта господарювання.

Окрім того, соціальний капітал на рівні організації може проявити себе як чинник здійснення ефективного менеджменту. Оскільки, саме на цьому рівні він здатний забезпечити найбільший прояв взаємодоповнюючого та синергічного ефекту. Важливу роль при цьому, відіграє дотримання принципу соціальної справедливості, що ґрунтується на пом'якшенні контрастів в розподілі доходів. Як зазначають американські економісти Дж. Венеріс і Д. Гупта, поляризація доходів і розмивання середнього класу призводять до зниження внутрішньої інвестиційної активності [81]. У першу

чергу це проявляється у вигляді соціальних конфліктів, зниженні рівня довіри до роботодавців та колег й негативній тенденції з точки зору матеріального забезпечення працівників, а, отже, сприяє зниженню їх купівельної спроможності та інвестиційної активності. Соціальна поляризація вкрай негативно впливає на формування й реалізацію людського капіталу. Зубожіння значної частини населення позбавляє можливості до самовдосконалення, підвищення рівня освіти й професійної компетенції, різко погіршує фізичне й духовне здоров'я працівників, що в кінцевому результаті негативно впливає на продуктивність їх праці та успішність суб'єкта господарювання в цілому.

Незважаючи на те, що соціальний капітал підприємства (організації) немає уречевленої форми, він, поряд з іншими економічними (виробничими) ресурсами впливає на рівень продуктивності праці, а, отже, здатний принести певний економічний ефект.

У першу чергу це пояснюється тим, що сприятливий мікроклімат у колективі, що ґрунтується на довірі, підтримці та розумінні один одного сприяє формуванню та розвитку соціального партнерства. Встановлення паритетності відносин між керівником та підлеглими, залучення їх до прийняття управлінських рішень, створення умов для професійного та освітнього зростання, розвиток внутрішньо-організаційних комунікацій виховує у персоналу почуття причетності до результатів роботи підприємства і, як наслідок, сприяє формуванню командної свідомості, активності й підвищення рівня індивідуальної відповідальності за виконувану роботу.

Окрім того, взаємодія між працівниками, що заснована на довірі, сприяє не лише взаємодопомозі при виконанні професійних обов'язків, розумній конкуренції, а й сприяє обміну досвідом, знаннями, що впливає не лише на нагромадження соціального капіталу, але й на підвищення якості праці, що є одним із факторів зростання конкурентоспроможності організації.

Принципи наукового управління, сформульовані ранніми школами менеджменту, в основному базувалися на ієрархічних організаційних структурах, суворих формальних правилах і у меншій мірі покладалися на особисту взаємодію і довіру. У сучасній інноваційній економіці, що вимагає постійного оновлення знань і кваліфікації працівників, здобуття цих нових знань і навиків багато в чому відбувається на робочих місцях завдяки обміну знаннями і досві-

дом на основі неформальних взаємозв'язків. Група працівників, між якими існують стосунки взаємопорозуміння і довіри, працює злагодженіше і ефективніше, ніж та, де немає таких стосунків [81].

Взаємодія із контактними аудиторіями (постачальники, споживачі, бізнес-партнери), що базується на довірі та доброчесності стає джерелом конкурентних переваг суб'єкта господарювання, оскільки, має на меті побудову тривалих партнерських відносин, сприяє зниженню трансакційних витрат при проведенні переговорного процесу, налагодженню комунікацій із зовнішнім середовищем, руйнуванню бюрократичних перепон. У даному випадку довіра репрезентується через надійність та компетентність учасників бізнес-відносин, сподівання на успішність довгострокових проектів та ін.

Окрім того, соціальний капітал сприяє формуванню позитивного іміджу організації, що дозволяє розширити можливості для залучення інвестицій, налагодження міжнародної співпраці, сприяє встановленню і зміцненню стосунків довіри з державними органами і громадськими організаціями. Це, у свою чергу, безумовно впливає на економічну вартість суб'єкта господарювання за рахунок позитивного гудвілу.

Також варто відмітити, що соціальні зв'язки значною мірою розширюють можливості підприємства щодо доступу до інформаційних джерел, які на сьогодні є досить потужним інструментом впливу на ринку. Саме вони дають змогу коригувати поведінку суб'єкта господарювання із врахуванням можливостей та варіантів найбільш вигідної поведінки на ринку.

Соціальні зв'язки кожного конкретного працівника організації мають сприйматися як певні потенційні можливості, що можуть бути залученні з метою підвищення ефективності діяльності суб'єкта господарювання.

У сучасних дослідженнях підкреслюється, що соціальний чинник виявляється значимим і привабливим і для працівника, і для працедавця. Соціальні зв'язки, контакти, можливості працівника роблять його більш конкурентоздатним з точки зору працедавця, який може розраховувати в цьому випадку не лише на віддачу від людського капіталу працівника, але і на віддачу від його соціального капіталу. Сучасні гнучкі організації нерідко будують свою стратегію на тому, що не шукають вузьких професіоналів на стандартні

робочі місця, а навпаки, міняють сфери і форми роботи залежно від можливостей персоналу. У таких організаціях значення між особистих зв'язків є набагато вищим, ніж відповідність вимогам посадових інструкцій [81].

Соціальний капітал також впливає на ефективне функціонування та успіх стратегічних альянсів. Так, стратегічні бізнес-партнери часто знаходять один одного саме завдяки громадським і діловим контактам. Вміле оперування соціальним капіталом також дає змогу виконавчому менеджменту перешкоджати спробам злиття і поглинання збоку конкурентів. Добре розвинена мережа зв'язків фірми є запорукою її конкурентоспроможності та розвитку, оскільки будь-який колектив, група працівників, всередині якої існує повна надійність та абсолютна довіра, здатна зробити багато більше порівняно з групою, яка не має таких якостей, а отже діє більш ефективно [82].

На макрорівні соціальний капітал визначають як сукупність норм, традицій, цінностей і довіри, що реалізується через систему специфічних структурних форм та інститутів суспільної взаємодії. Він спрямований на підвищення ефективності використання матеріальних ресурсів, зростання новоствореної вартості проєктів та зниження витрат й прискорення практичної реалізації інноваційних процесів. Таким чином, соціальний капітал виступає фактором підвищення ефективності реалізації економічного потенціалу. При цьому, його соціальний ефект полягає у розвитку демократії, підвищенні добробуту громадян та їх саморозвитку, формуванні довіри до органів державної влади, зниженні соціальної напруги. Окрім того, у даному випадку соціальний капітал виступає як причиною, так і результативним показником позитивних зрушень у суспільстві.

Держава, як би це не було парадоксально, має досить обмежені можливості щодо формування більшості форм соціального капіталу. Проте, вона єдина здатна створити належне інституційне середовище для його формування на розвитку. Тому, її дії в аполітичній сфері повинні передбачати: формування демократичних інститутів, збереження та забезпечення законодавчо регламентованих прав та свобод громадян, здійснення відкритої прозорої політики, залучення громадських активістів та рухів до реалізації державної політики.

В економічному аспекті формування позитивного соціального капіталу є можливим за умови підвищення добробуту населення, зниження рівня непродуктивної диференціації за доходами між різними категоріями громадян, надання пріоритетності формуванню базового середнього класу, формування взаємовигідних партнерських бізнесових відносин, впровадження та культивування корпоративної етики та законослужності, а також соціальної відповідальності.

Особливого значення набуває розвиток демократичних свобод та місцевого самоврядування, який сприяє активізації населення, напрацюванню продуктивних взаємозв'язків між різними рівнями державного управління, руйнуванню усталених бюрократичних інституцій та, як наслідок, корупційної складової.

Окрім того, особлива увага з боку держави повинна приділятися розвитку освіти та науки, які є одними із найважливіших факторів накопичення соціального капіталу та покращення його якісних параметрів.

За значимістю доцільно виділяти локальний, регіональний, національний та міжнародний соціальний капітал. Саме в контексті горизонтальної диференціації національного соціального капіталу доцільно вирізняти його галузевий рівень. Такий підхід дасть змогу деталізувати особливості формування та нагромадження цього ресурсу із врахуванням специфіки кожної конкретної галузі. При цьому, найбільш вагомими факторами впливу на соціальний капітал виступатимуть:

- характер діяльності галузі (виробнича, невиробнича сфера);
- взаємодія з органами державної влади;
- законодавча унормованість діяльності галузі, в тому числі соціальних аспектів її функціонування;
- суспільна значимість галузі;
- догматичність управлінської ієрархії;
- рівень репутаційного капіталу;
- гнучкість до впливу факторів зовнішнього середовища та ін.

На сьогодні у вітчизняній літературі актуалізується питання дослідження соціального капіталу держслужбовців. Оскільки, саме вони репрезентують державну політику в суспільстві.

Так, С. Сибиряков під соціальним капіталом державних службовців пропонує розуміти властивість системи соціально-

професійної спільноти державних службовців, що характеризується соціальними зв'язками і відносинами, які складаються у процесі соціалізації та професійної діяльності службовців і всередині професійної спільноти, і із зовнішнім середовищем (населенням) [65]. Особливість соціального капіталу державних службовців, здебільшого, визначається специфікою їх професійної діяльності, що передбачає отримання кінцевого результату (прибутку), який набуває форми соціального ефекту.

У даному випадку, прибуток не характеризує вигоду конкретного індивіда, а визначається ефективністю діяльності державних службовців в цілому (якісне виконання функцій, досягнення запланованих показників та ін.). Ідеальною метою створення соціального капіталу є узгодження інтересів: особистих, органу влади і населення, якому надаються послуги. Специфічною рисою соціального капіталу державних службовців є спрямованість на налагодження зв'язків не тільки і не стільки всередині групи (професійній спільноті), а й із зовнішнім середовищем – з групами населення, що перебувають у віданні конкретного органу влади. Окрім того, державна служба виступає посередником між державою і громадянським суспільством, а державні службовці – як суб'єкти формування соціального капіталу в суспільстві загалом, у тому числі й за рахунок наявності власного соціального капіталу [83].

У даному випадку соціальний капітал відображає те, як державні службовці отримують відомості про кероване середовище. На підставі відомостей про засоби та методи організації взаємодії органів влади з населенням, а також можливості одержання необхідної державним службовцям інформації всередині свого органу влади та від інших органів влади визначається відкритість або замкнутість системи державної служби. Оптимальна організація інформаційних потоків між владою і суспільством дає можливість підвищити якість державного управління за рахунок отримання більш достовірної інформації про конкретні результати роботи державних службовців. Наявність зворотного зв'язку між владою та суспільством сприяє формуванню постійного соціального контролю за діяльністю державних службовців, зміні характеру праці в органах влади, оновленню існуючих принципів апаратної роботи, що формувалися в умовах невизначеності стилю державного управління.

Громадянська культура державних службовців, охоплюючи ціннісні орієнтири всіх суб'єктів державного управління, забезпечує «командність» органу влади, відмінну від клановості, професійну компетентність, здатність напрацьовувати й ухвалювати ефективні рішення [84].

На сьогодні більшість експертів розділяють думку про те, що соціальний капітал державних службовців суттєво відстає від рівня розвитку суспільства в цілому. Це, в першу чергу, обумовлено наявністю гострого «кадрового голоду», оскільки бажання кардинально оновити кадровий склад призвели до стрімкого зниження рівня компетентності посадових осіб, руйнації багаторічної професійної співпраці й поширення хаосу в державних структурах. Серед основних напрямів забезпечення розвитку соціального капіталу в державній службі доцільно виділити наступні:

- забезпечення умов для саморозвитку та підвищення рівня компетенції посадових осіб;
- налагодження функціонування системи коучингу;
- формування кадрового резерву та зрозумілої системи кар'єрного зростання;
- відкритість та прозорість кадрових перестановок;
- культивування системи інтеграції між державними службами;
- знищення системи бюрократії та тоталітаризму на державній службі, усвідомлення того, що і керівний, і підлеглий склад є найманими працівниками, а тому професійні відносини мають будуватись на основі паритетності та взаємоповаги;
- належне матеріальне забезпечення посадових осіб (руйнація стрімких перекосів в оплаті праці), що дозволить зменшити корупційну складову;
- впровадження ефективної системи стимулювання праці та соціальної відповідальності;
- відновлення іміджу та престижності державної служби;
- забезпечення здійснення відкритого діалогу між суспільством та державними інституціями.

Держава повинна бути зацікавлена у розвитку соціального капіталу державної служби, оскільки, саме її інституції є втіленням здійснюваної політики, віддзеркаленням основних тенденцій взаємодії із суспільством та сповідуваних ціннісних орієнтирів.

Окрім того, досліджуючи особливості соціального капіталу, потрібно зазначити, що він є одним із ключових елементів безпеки держави. В першу чергу, це полягає в тому, що людина виступає рушійною силою його розвитку і є першопричиною будь-яких соціально-економічних процесів, що відбуваються у державі. Як уже зазначалось, позитивний соціальний капітал виступає вагомою складовою економічного потенціалу окремого суб'єкта господарювання, галузі й держави в цілому, переважання ж негативного соціального капіталу може призвести до незворотних змін у вигляді збройних протистоянь, міжособистісних конфліктів, державних переворотів та повного політичного розбалансування, що неодмінно впливає на рівень безпеки в усіх її проявах. Окрім того, аналізуючи ситуацію, яка склалась у світі в зв'язку із поширенням COVID-19, дуже добре ілюструє рівень розвитку соціального капіталу та його роль при забезпеченні безпеки у кожній країні. Така непроста ситуація спричинила повну консолідацію людського та соціального фактора у розвинутих країнах і виявилась каталізатором поглиблення соціальної кризи у країнах з перехідною економікою.

На перший погляд пандемія мала б призвести до зниження розвитку соціального капіталу, оскільки, спілкування та рівень взаємодії між індивідами максимально обмежено введенням у більшості країн світу карантинних заходів, проте, соціальні, громадські рухи набули нового розвитку у віртуальній формі, й мабуть ще більше, активізувались з метою подолання спільної проблеми. Це спричинило переосмислення культурних та життєвих цінностей у кожному без виключення громадянському суспільстві, сприяло зміні структурного змісту економіки, переділу ринку праці, зміцненню рівня довіри до одних інституцій та повної зневіри в діяльності інших, що у подальшому неодмінно набуде свого відображення у розвитку кожної країни. Проте, такі позитивні тенденції спостерігаються не в усіх сферах. Зокрема, низький рівень довіри до органів державної влади, невпевненість у здатності медичної, соціальної сфери забезпечити належний захист громадянам країни, сприяють розвитку негативного соціального капіталу, що набуває проявів у вигляді підвищення рівня корупції, активізації контрабанди стратегічно важливих товарів шляхом здійснення як експортних, так і імпортних операцій, зловживання службовим становищем з метою власного збагачення, укладання економічно

невигідних для держави контрактів та договорів з метою виведення несанкціонованих траншів, розвитку штучного ажіотажу на товарних ринках, масового розповсюдження фейкової інформації, що не лише знижує безпеку держави, а й створює реальні загрози для існування суспільства в цілому.

Таким чином, позитивний соціальний капітал передбачає забезпечення безпеки держави за рахунок формування її іміджу на міжнародній арені, здійснення інформаційного обміну у різних сферах діяльності, налагодження міжнародної співпраці, консолідації зусиль для подолання глобальних загальнонаціональних проблем, формування міжнародної фінансової культури при здійсненні зовнішньоекономічної діяльності. Саме його розвиток вимагає напрацювання належних стратегічних ініціатив, додаткових капіталовкладень з метою його збагачення. Окрім того, варто зазначити, що коли мова йде про безпеку держави, то в першу чергу мається на увазі рівень довіри до президента, прем'єр-міністра, судді, до поліцейського, державного службовця, а лише після цього враховують інші фактори.

Аналізуючи ситуацію, що склалась в Україні, варто відмітити, що на сьогодні спостерігається чітка тенденція трансформації соціального капіталу. Зокрема, варто зазначити, що широкомасштабне вторгнення росії на територію України обумовлює необхідність задіяння усіх наявних та потенційних ресурсів протидії ганебній агресії, в тому числі й вітчизняного соціального капіталу. Саме він став потужним підґрунтям для боротьби з окупантами, зокрема, в контексті ефективного інформаційного супротиву, розвитку емпатії у вигляді потужного волонтерського руху, який реалізується не лише на національному рівні, але й набув міжнародних рис. Окрім того, на сучасному етапі спостерігається стійка тенденція до зростання сприйняття ризику та здатності нівелювати (протидіяти) його наслідкам, що розкривається у готовності українців об'єднуватись заради вирішення кризових питань в умовах війни. Все більше наших громадян схильються до реалізації проектів, які ґрунтуються на природній схильності до соціального нетворкінгу.

Ще одним викликом сьогодення стали хаотичні міграційні рухи обумовлені стрімким погіршенням рівня безпеки та умов життя українців внаслідок активних бойових дій, які ведуться на значній території України. Такі міграції «виживання» певною мірою

руйнують соціальний капітал країни, оскільки, мігранти потребують часу для адаптації в нових умовах та країнах, проте, з іншого боку, такі зміни дають можливість сформувати нові соціальні зв'язки, які можуть суттєво підвищити якісні характеристики соціального капіталу нашої країни.

Негативними проявами трансформації соціального капіталу є напруга у громадянському суспільстві, відсутність єдиних ціннісних орієнтирів, та домінування особистісних інтересів над загальнонаціональними.

Головною проблемою України в цьому аспекті залишається відсутність чіткої стратегії розвитку суспільства. Її формуванню може сприяти визначення єдиних загальнонаціональних цілей, переформування бази взаємодії держави і громадсько-політичних рухів в контексті їх ресурсного забезпечення. На сьогодні найбільш вагомими перешкодами для розвитку соціального капіталу в Україні залишаються:

- застосування адміністративного ресурсу з боку українських чиновників та лідерів громадських рухів;
- недосконалість інформаційного та нормативного забезпечення, особливо, на рівні місцевого самоврядування;
- практично відсутнє державне фінансування громадських рухів;
- низький рівень підготовки та кваліфікації державних службовців і лідерів громадянських рухів, які повинні безпосередньо приймати участь у налагодженні продуктивної соціальної співпраці та ін.

Варто зазначити, що більшість громадян України прагнуть щоб державна політика була відкритою, прозорою та зрозумілою. Таким чином, держава може виступати чи не єдиним інструментом відновлення взаємної довіри. Політична активність громадян та готовність брати участь у громадських рухах вказує на високий рівень соціального капіталу з одного боку, а з іншого – такі тенденції можуть вказувати на низький рівень довіри і бажання змінити здійснювану політику. Так, для визначення національного обсягу «соціального капіталу», як правило, застосовують наступні показники: індекс людського розвитку, індекс довіри, членство в громадських об'єднаннях, рівень корупції, сформованість середнього класу в країні, незалежність ЗМІ та ін.

Відповідно до інформації, наведеної у доповіді про стан людського розвитку за 2019 рік, яка щорічно оприлюднюється ПРООН, Україна посіла 88 позицію зі 189 країн і територій, а у 2021 р. – 74 місце. Це відносить нашу державу до середньої категорії людського розвитку зі значенням Індексу людського розвитку (ІЛР) 0,779. Варто зазначити, що за період з 1990 до 2021 року значення ІЛР України збільшилося з 0,705 до 0,779, тобто на 10,50%.

Проте рівень життя, який вимірюється валовим національним доходом (ВНД) на душу населення України, скоротився приблизно на 25,6 % в період між 1990 та 2021 рр. [85].

Наведені у доповіді результати також свідчать, про скорочення середнього класу, високий рівень неофіційної та нестабільної зайнятості, проблеми соціального захисту, еміграцію кваліфікованих і молодих працівників й присутність відчуття нерівності перед законом. І хоча загалом Україна, як і весь регіон, відноситься до середньої третини країн за показниками витрат на дослідження та розвиток, співвідношення висококваліфікованих і низькокваліфікованих працівників у ньому становить лише половину від країн, які входять до Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), що з розвитком технологій у більш заможних країнах може спричинити поглиблення цієї проблеми [85].

Окрім того, дані дослідження вказують на занепокоєння громадськості щодо якості врядування, особливо через корупцію та нерівність перед законом. Такі погляди можуть свідчити про глибоку стурбованість щодо нерівності, яка не відображається офіційними соціально-економічними показниками [85].

Що стосується позиції України в міжнародних рейтингах в контексті оцінювання рівня розвитку соціального капіталу, та основних сфер, що на нього впливають, то доцільно відмітити, що за матеріалами Українського інституту аналізу та менеджменту політики у 2021 р. Україна знаходилась в групі країн з переважно невеликою економікою. Це заключна – четверта категорія в градації груп.

Україна оцінена останньою серед 44 країн Європи, а її рейтинг є нижчим від регіонального за загальносвітовими показниками. Зазначається, що Україна, економіка якої серйозно похитнулася в результаті подій останніх років – анексії Криму та воєнної агресії

з боку росії, досягла значного прогресу в реформуванні й стала більш демократичною та прозорою. Однак, дослідники центру наголошують на необхідності боротьби з корупцією, розвитку ринків капіталу, приватизації державних підприємств і вдосконаленні законодавчої бази і верховенства права [86].

Аналізуючи індекс роботи ЗМІ Репортери без кордонів, що визначають, враховуючи такі параметри, як умови роботи журналістів, самоцензура, повний захист та інституційна прозорість, різноманіття медіа та їхню незалежність, варто зазначити, що Україна несуттєво покращила свої позиції у цьому напрямі. За даними щорічного звіту правозахисної організації Репортери без кордонів у 2021 р. країна знаходилась на 97 місці з 180 позицій [86].

Окрім того, відповідно до рейтингу Democracy Index 2019, підготованому організацією Economist Intelligence Unit, Україна зайняла 39 позицію зі 100 можливих. І класифікували державний режим в країні як перехідний або «гібридний». Це вказує на середній рівень демократичних свобод у вітчизняному суспільстві. При формуванні рейтингу враховуються 60 різних показників, згрупованих за 5 категоріями: вибори і плюралізм, громадянські свободи, діяльність уряду, політична ангажованість населення і політична культура [87].

За даними Transparency International, яка, починаючи із 1995 р. складає щорічний рейтинг країн світу за індексом сприйняття корупції, у 2020 році Україна отримала лише 33 бали зі 100 можливих і опинилася поряд із такими країнами як Єгипет, африканська Есватіні (Свазіленд), Непал, Сьєрра-Леоне та Замбія. Незначного підвищення позиції України у рейтингу, за словами експертів організації, вдалося досягнути за рахунок певних позитивних зрушень у сфері формування та діяльності українських антикорупційних органів та направлення до суду і розгляду справ щодо підозр у корупції високопоставлених чиновників. Також серед причин, які сприяли незначному покращенню позиції України у рейтингу, називають реформу ринку газу, роботу реєстру електронних декларацій, реформи державних закупівель і використання системи ProZorro. Водночас, повільне зростання індексу України пояснюють браком політичної волі керівництва країни до боротьби з корупцією і низьким рівнем довіри до українських судів та прокуратури [87].

Ще одним показником, що характеризує рівень соціального капіталу в країні є індекс соціального прогресу. Це комбінований показник міжнародного дослідницького проекту The Social Progress Imperative, який дозволяє оцінити досягнення країн світу з точки зору громадського благополуччя і соціального прогресу. Індекс розраховується для країн, що мають достовірні показники, які базуються на поєднанні результатів опитування громадян (12%), оцінок експертів (25%) та статистичній інформації міжнародних організацій (61%). Даний показник враховує 50 індикаторів, які включено до трьох груп:

1. Основні потреби людини (продукти харчування, доступ до основної медичної допомоги, забезпеченість житлом, доступ до води, електроенергії та санітарних послуг, рівень особистої безпеки).
2. Основи благополуччя людини – доступ до базових знань і рівень грамотності населення, доступ до інформації та засобів комунікації, рівень охорони здоров'я, екологічна стійкість.
3. Можливості для розвитку людини – рівень особистісних та громадянських свобод, забезпечення прав та можливостей людини приймати рішення та реалізовувати свій потенціал.

Індекс оцінюється в межах від 0 до 100. Так, у 2021 р. значення цього показника для України становило 75,78 і вона, відповідно, посіла 48 місце із 168 країн [88].

За інформацією міжнародного аналітичного центру Legatum Institute індекс процвітання, що є оцінкою світового багатства і благополуччя, Україна у 2019 році перемістилась із 111 на 78 позицію з 149 країн. В контексті цього показника Україна показала кращі результати в галузі особистої свободи та освіти. Натомість, найнижчими були показники у сфері охорони здоров'я – 134 місце із 149 можливих у 2021 р. [86].

Таким чином, відповідно до проаналізованих міжнародних показників, доцільно зробити висновок, що Україна за рівнем соціального капіталу та загальних умов для його зростання посідає посереднє місце й суттєво поступається європейським країнам, проте, має досить впевнені позитивні тенденції у їх динаміці.

З метою визначення особливостей вітчизняного соціального капіталу доцільним є дослідження індикаторних показників, які

ілюструють його концептуальне наповнення, а саме рівень довіри в суспільстві до органів державної влади, активність громадян щодо участі у громадсько-політичних рухах та ін.

Так, за даними соціологічного опитування, проведеного Центром Разумкова, станом на вересень-жовтень 2022 р. серед державних та суспільних інститутів найчастіше довіра висловлюється з боку громадян України до Збройних Сил України (їм довіряють 96% опитаних), Президента України (82%), гуманітарної та добровольчої організації (78%), Церкви (70%), університетів (62%), жіночих організації (59,5%), державних установ (55%), поліції (55%), екологічної організації (54%).

При цьому, недовіра найчастіше висловлюється до політичних партій (не довіряють їм 77%), судів (72%), банків (66%), профспілок (64%), Верховної ради України (60%), великих компаній (57%), та до виборів як соціального інституту (56%).

Зростання довіри до Президента України, найімовірніше, пов'язане з високою оцінкою його діяльності під час війни. Президенту довіряє переважна більшість (від 76% до 87%) респондентів у всіх регіонах. При цьому, зростання довіри до державних установ пов'язано із підвищенням рівня довіри до системи державної влади загалом. Якщо у 2020 р. довіряли державним установам 35% громадян, то у вересні – жовтні 2022 р. – 55%. Порівняно з 2020 р. в Україні зріс рівень довіри до Уряду (з 19% до 51,5%), хоча великою залишається частка тих, хто йому не довіряє (48%). Однак, загальне підвищення рівня довіри до владних інститутів мало торкнулося судової гілки влади – рівень довіри до судів порівняно з 2020 р. зріс незначною мірою (з 20% до 28%) при значному переважанні тих, хто судам не довіряє (у 2022 р. – 72%).

Також спостерігається суттєві зміни щодо сприйняття українцями ролі та необхідності співпраці з міжнародними організаціями та об'єднаннями країн. Порівняно з 2020 р. в Україні істотно зросла частка тих, хто довіряє Європейському Союзу (з 43% до 76%). Європейському Союзу довіряє більшість опитаних у всіх регіонах, хоча на Сході дещо менше (57%), ніж в інших регіонах (від 76% до 85%). Також порівняно з 2020р. в Україні зріс рівень довіри до НАТО (з 31,5% до 67%), ООН (з 45% до 58%), Міжнародного Валютного Фонду (з 28% до 51%), Міжнародного кримінального

суду (з 30% до 54%), Всесвітньої Організації Охорони Здоров'я (з 41% до 55%), до Світової Організації Торгівлі (з 29% до 49%).

Окрім того, опитування, що проводилося соціологічною службою Центру Разумкова у вересні-жовтні 2022 р., показало, що після початку широкомасштабної агресії Росії рівень інтересу до політики в Україні істотно зріс. За даними цього дослідження, зараз «дуже» або «скоріше» цікавляться політикою більшість (56%) респондентів, не цікавляться – 43% [89]. Все це вказує на формування якісно нового рівня вітчизняного соціального капіталу.

Характеризуючи дії влади, найчастіше громадяни України вважають, що нова влада намагається покращити ситуацію в країні, але їй це поки що переважно не вдається зробити (таку думку поділяють 41%, у жовтні 2019 р. так вважали 41,5% респондентів, тоді як у листопаді – 44%). Разом з тим, порівняно з попередніми місяцями зменшилася частка тих, хто дотримується думки, що нова влада намагається покращити ситуацію в країні і багато в чому їй це вдається (її зараз поділяють 14%, тоді як у жовтні – 29%, у листопаді – 25%), та зросла частка тих, хто вважає, що нова влада не намагається покращити ситуацію в країні, а лише імітує зусилля в цьому напрямі – 37%, тоді як у жовтні цю точку зору поділяли 20%, у листопаді – 23%).

Частка респондентів, які відповіли, що дії нової влади виправдали їх сподівання, порівняно з жовтнем зменшилася з 23% до 13%, незмінною (5%) залишилася частка тих, хто відповідає, що дії нової влади виявилися кращими, ніж вони очікували, з 9% до 20% зросла частка тих, хто заявив, що нова влада не виправдала їх сподівань, з 12% до 19% зросла частка тих, хто відповів, що від нової влади вони нічого доброго не очікував, так і сталося, з 6% до 13% – що вони від нової влади нічого доброго не очікували, але вона виявилася ще гіршою, ніж вони думали. З 40% до 25% зменшилася частка тих, хто дотримується думки, що ще занадто рано давати оцінку діям влади.

Якщо протягом жовтня-грудня 2019 року відносна більшість громадян вважала, що нинішня влада краща, ніж попередня (48% у жовтні і 43% у грудні), то за даними останнього опитування, частка таких зменшилася до 30%, а частка тих, хто вважає, що вона нічим суттєво не відрізняється від попередньої, зросла до 39% (у жовтні вона становила 27%, у грудні – 34%). Також зросла

й питома вага тих, хто вважає, що вона гірша за попередню (зараз вона становить 20%, тоді як у жовтні – 8%, у грудні – 13%).

Якщо у вересні 2019 р. 54,5% опитаних вважали, що дії Президента в першу чергу спрямовані на захист загальнонаціональних інтересів, а 24,5% – що вони спрямовані на захист власних інтересів та інтересів свого політичного оточення, то у лютому 2020 року частка перших знизилася до 37%, а частка других зросла до 41% [89].

Феноментальність соціального капіталу в Україні полягає у тому, що його активізація й суттєве якісне зростання спостерігаються у найбільш складні періоди розвитку держави, зокрема, окупація Криму, початок та загострення бойових дій на Сході нашої країни, пандемія COVID-19, шмрокомасштабного вторгнення росії на територію України. Саме в ці періоди відбувається акумуляція соціального капіталу, що набуває форми добровольчих загонів, волонтерських та інших громадських рухів, які не носять формалізованого характеру і за своєю суттю стають неформальними лідерами, що мають досить високий рівень довіри. Така ситуація вказує на відсутність балансу в суспільстві, що може призвести до накопичення негативного соціального капіталу.

Окрім того, як вказують дані соціологічних досліджень соціальний капітал в Україні є досить динамічною величиною, яка стрімко змінює свої орієнтири. Це, здебільшого, пояснюється тим, що маючи значний сукупний соціальний капітал, людина і суспільство не можуть, а часто, і не вміють у звичайних умовах його ефективно реалізувати. Ситуація ускладнюється й тим, що свідомість пересічного українського громадянина зорієнтована на забезпечення власного виживання, внутрішнє ж духовне збагачення та зростання відходять на другорядний план. Тому, фактично, володіючи потужним соціальним капіталом нація немає навичок та можливостей до його реалізації в повній мірі. Ось цим і можна пояснити те, що під час кожних виборів, ідеалізуючи обранців, українці делекують довіру, сподівання та краще майбутнє держави конкретному політику й пасивно очікують на позитивні зміни, яких, як правило, апріорі за відсутності активної позиції суспільства, мобілізації соціального капіталу бути не може.

Отже, чи не єдиним інструментом забезпечення поступального розвитку соціального капіталу в Україні є усвідомлення ролі та значення громадянина як його основного носія.

При цьому, реалізація технології формування соціального капіталу в Україні повинна включати:

- послідовну роботу в напрямі формування «середнього класу» як основи життєздатного суспільства;
- забезпечення регулярного достовірного інформування громадян про діяльність органів державної влади (існування незалежних ЗМІ, функціонування комунікаційних каналів представників влади із громадянами, підвищення рівня інформаційної безпеки, формування інформаційної культури);
- виявлення соціально активних груп населення та постійна співпраця із ними в контексті формування позитивного соціального капіталу;
- зміцнення зворотних зв'язків, з метою перевірки життєздатності прийнятих управлінських рішень;
- розробка та реалізація цільових освітніх програм з метою забезпечення навчання перспективних працівників, громадських діячів шляхом проведення тренінгів, вебінарів, короткострокових курсів підвищення кваліфікації, конференцій, налагодження співпраці з науковими установами, виконання спільних досліджень та ін.

Таким чином, соціальний капітал є не тільки невід'ємною умовою розвитку дієздатного суспільства, а і його ресурсом, який дає можливість і поштовх до особистісного розвитку кожному громадянину, відновлення довіри між індивідами та до органів державної влади, а також здатність і бажання приймати участь у роботі державних інституцій.

Передумови формування резистентного соціального капіталу Державної митної служби України

2.1. Детермінанти становлення резистентності соціального капіталу Держмитслужби

Стрімкі зміни, що характеризують сучасний суспільний розвиток, обумовлюють існування глобального інформаційного простору, у якому знання, досвід, практика та ідеї щодо перспективних напрямів розвитку суспільства стають доступними широкому загалу.

Благополуччя нинішнього і майбутніх поколінь великою мірою залежить від того, як суспільство використовує свої ресурси. Ресурси не обмежуються такими матеріальними складовими, як машини, обладнання, енергетичні та інші мінеральні ресурси, але включають також знання, якість природного середовища і якість соціальних та інституційних структур. Це – найважливіші ресурси з точки зору застосування підходу з використанням капіталу, який складається з економічного, людського, природного і соціального капіталу [90].

В останні десятиліття інтерес до проблематики соціального капіталу неухильно зростає. Вважається, що держави «багаті» мають більший потенціал для розвитку і більш високу якість життя. Як зазначає А. Портес, соціальний капітал перетворився на своєрідну «панацею» від усіх суспільних бід і недуг [91].

На думку, Ф. Фукуями, який соціальний капітал визначає як норми, неформальні норми або цінності, які роблять можливими колективні дії у групах людей, найвагоміше значення має правильне розуміння ролі держави. Це пов'язано з тим, що роль держави може або зруйнувати соціальний капітал, або створити

основу для соціального капіталу, залежно від ступеня або засобу її втручання у суспільство [92].

У 2009 році у доповіді міжнародної комісіїна чолі з нобелівським лауреатом Дж. Стигліцом «Вимірювання економічної ефективності та соціального прогресу» (Доклад Комісії за зміною ефективної економіки та соціального прогресу, Дж. Стигліц, А. Сен, Ж.-П. Фітусі) акцентується увага на тому, що під час оцінювання економічного розвитку, необхідно посилити увагу до якості життя у цілому та окремої людини зокрема. Під час вимірювання якості життя необхідно враховувати як об'єктивні показники, які містять кількісну оцінку, так і суб'єктивні, що мають як кількісне, так і якісне оцінювання [93].

Для досягнення благополуччя недостатньо володіти певними товарами. Люди повинні мати свободу і бути в змозі використати товари таким чином, щоб їх потреби дійсно задовольнялися. Такий підхід пов'язаний з поняттями «функціонування і можливості», на які вказував А. Сін (Sen, 1993; 2000). Підхід Сіна підкреслює важливість свободи: чим більш вільні люди, тим більш широкий діапазон з можливостей і вище якість життя. Людське благополуччя може визначатися і іншими факторами, відмінними від розпорядження товарами, наприклад, явища з психологічної, фізичної та соціальної сфер мають першочергове значення для відчуття благополуччя людей [90].

С. Гайдайчук [94] констатує, що «світ переживає глобальну трансформаційну кризу та перестає бути монополярним і з великими труднощами через локальні військові конфлікти, масові протести, політичні кризи, торговельні та валютні війни шукає нову модель розвитку. Старі моделі узгодження та управління теж дають збій, оскільки з неймовірною швидкістю поширюється, на жаль, не тільки інформація але і, наприклад, епідемії, технології ядерної зброї, терористичні загрози. Це світ, де всі залежать від усіх і все впливає на все. На думку С. Гайдайчука, соціальний капітал став сьогодні глобальний. Автор стверджує, що сильні економічні стратегії національних держав багато в чому визначаються якістю соціального капіталу: здатністю громадян кооперуватися, високим ступенем довіри, низьким рівнем фобій, відкритістю і демократизмом. Довіра є індикатором соціального капіталу на рівні етносу, держави або приватної компанії, так само ми можемо говорити про

довіру та співробітництво як ключові фактори вирішення глобальних проблем. Формування соціального капіталу, необхідного для відповіді на глобальні виклики, починається на ціннісному, світоглядному рівні».

Жуковська О., досліджуючи соціальний капітал в інноваційному розвитку європейських країн з малою економікою, визначає низький рівень добробуту, освіти та соціальної безпеки, ресурсно-залежну економіку, великий сільськогосподарський сектор, громадянські війни, конфлікти, потрясіння, будь-які різкі трансформації соціально-економічних відносин, гетерогенність соціально-економічної системи, слабкість і вибірковість (на противагу універсальності і недискримінаційності) інститутів громадянського суспільства, економічну нерівність, ліберальну модель, а також модель «латинської осі» економіки добробуту, високий рівень корупції, неефективне і слабе державне управління, низьку участь населення в політичному житті країни, високий рівень безробіття, нерозвиненість підприємництва, «пастку недовіри» та ін. як чинники, що перешкоджають формуванню соціального капіталу [95].

В. Геєць у своєму дослідженні приходиться до думки, що «розвиток України в оптимальному уявленні – це зміцнення інституційної довіри через інститути Президента України, а також незалежні ЗМІ, неурядові організації та церкву, що водночас підвищуватиме рівень соціального капіталу. І лише так треба рухатися, долаючи відчуження влади від населення. Це відчуження сформоване внаслідок корумпованості та непрофесіоналізму, а також прагнення до поєднання сили влади і сили капіталу. Нам потрібен розвиток соціального капіталу, який є найбільшим багатством у світі. Багатство – в людях. XXI століття – це століття багатих людей, що мають невидимий капітал, але не тих, хто контролює природну ренту й матеріальні потоки» [96].

Таку ж думку підтримують й інші науковці, зазначаючи, що увесь процес прийняття владних рішень перебуває поза межами контролю та впливу з боку суспільства чи окремих соціальних класів або груп. Частка соціально активних і організованих груп шукає собі ситуаційних замовників або постійних покровителів серед тих чи інших олігархічних структур, стає на службу їх інтересам і намагається заробити собі певний капітал (економічний або політичний),

а за можливості й потрапити до складу еліти. Переважна ж більшість українського суспільства перебуває у стані багатоскладового і пасивного соціального об'єкту, що реагує на імпульси від елітних груп. Адже, як влучно зазначив В. Парето ще на початку ХХ ст., неелітні верстви можуть лише відповідати на стимули, які задаються елітами. Часто ці реакції можуть мати суперечливі вияви в тих чи інших соціальних групах, що, однак, не випадає з загальної логіки цієї системи» [97].

Держмитслужба як державна інституція, що, наразі, перебуває в стані трансформації, є інтегрованою у систему соціальних відносин та не може залишатися поза охарактеризованим вище середовищем, тобто, перебуває під впливом зовнішніх факторів. До того ж, внутрішнє середовище функціонування Держмитслужби також не є сталим: трансформаційні процеси, пов'язані із перетворенням у сервісну службу та партнера бізнесу, періодичні зміни місії, цілей, бачення, стратегії розвитку служби, модифікації штатної структури та чисельності персоналу тощо призводять, у сукупності із зовнішніми факторами, до наслідків як суб'єктивного, так і об'єктивного рівня [98].

Н. Липовська, досліджуючи управління інституціональним розвитком Державної митної служби України, зазначає, що «суперечливий характер процесів формування інституту митної служби в Україні зумовлює необхідність, актуальність і важливість розробки науково-теоретичних засад, методологічного підґрунтя соціальної інституціоналізації митної служби, а також апарату досліджень, що забезпечує аналіз стану й прогнозування перспектив розвитку, науково обґрунтований вибір пріоритетних напрямів модернізації, практичну розробку цільових комплексних програм і стратегій управління здійснюваними змінами із залученням соціального потенціалу, що визначається самою сутністю митної служби та її оточенням» [99].

Відповідно до статті 544 Митного кодексу України призначенням митних органів є створення сприятливих умов для розвитку зовнішньоекономічної діяльності, забезпечення безпеки суспільства, захист митних інтересів України [100]. Сутність та багатоаспектність діяльності митних органів відображено в основних завданнях, які виконують митні органи, здійснюючи митну справу.

Виконання посадових обов'язків працівниками митниць, спрямованих на реалізацію зазначених у Митному кодексі України завдань, передбачає взаємодію міжособистісну й інституційну (внутрішню інституційну та зовнішню інституційну, у т.ч. із закордонними суб'єктами) (рис. 2.1).

Повторювана позитивна взаємодія між людьми створює довіру. Кріміншого така взаємодія сприяє підтримці норм і цінностей, які життєво необхідні для нормального функціонування суспільства [90].

Так, міжособистісна взаємодія працівників Держмитслужби реалізується на рівні сім'ї, друзів і передбачає наявність міцних взаємозв'язків з людьми, до яких у нас високий рівень довіри. Внутрішню інституційну взаємодію реалізується на рівні колег по роботі і передбачає, як правило, середній рівень довіри. Зовнішню інституційну взаємодію реалізується через: а) взаємовідносин митних органів з іншими органами державної влади, органами місцевого самоврядування, суб'єктами підприємницької діяльності; б) міжнародне співробітництво з питань митної справи. Зовнішню інституційну взаємодію має, як правилосередній, а у деяких випадках – низький рівень довіри.

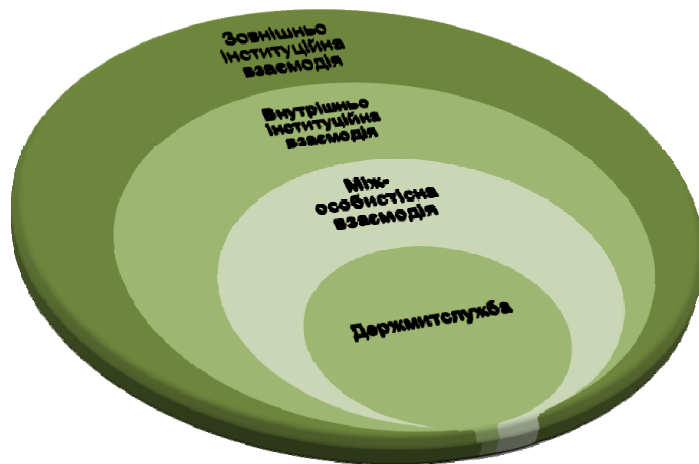


Рисунок 2.1 – Схема різнорівневих зв'язків взаємодії Держмитслужби

Джерело: розроблено авторами

У Рекомендаціях Конференції європейських статистиків для виміру сталого розвитку, зазначається, що найбільш серйозний вплив соціального капіталу пов'язаний із зовнішніми ефектами мереж. Тому при вимірюванні соціального капіталу не слід обмежуватися кількісною оцінкою соціальних мереж, але потрібно звертати увагу на довіру, яка формується в цих мережах. Д. Халперн вважає, що транзакційні витрати можуть знижуватися з підвищенням рівня соціального капіталу. Виявляється, набагато дешевше забезпечити виконання цих неформальних обмежень через поведінку суб'єктів, ніж через інституціалізовані транзакції на основі контрактів, формальних санкцій і правової системи. С. Дурлауф і М. Фафшамп вказують на такі дії соціального капіталу, що зумовлюють підвищення ефективності, як обмін інформацією і формування групової ідентичності, що полегшує соціальні та економічні транзакції [90].

У літературі з політичної економії також наголошувалося на важливості хороших відносин між державою і суспільством. Д. Аджемоглу та ін. побудували модель, в якій сприятливі шляхи зростання характерні для країн з балансом сил між державою і суспільством, що гарантує наявність достатніх стримувань і противаг, щоб змусити державу зосередити свою політику на користь суспільства в цілому, а не на користь лише обмеженого числа соціальних груп. Ці теоретичні викладки можуть бути підтвержені емпірично. Наприклад, П. Еванс показує, що гармонійні відносини між державою і суспільством є важливим фактором економічних успіхів багатьох східно-азіатських країн [90].

Суть взаємовідносин митних органів з іншими органами державної влади, органами місцевого самоврядування, суб'єктами підприємницької діяльності наведено у таблиці 2.1.

Міжнародне співробітництво з питань митної справи згідно із Митним кодексом України передбачає:

1. Участь України у міжнародному співробітництві з питань митної справи є складовою частиною її зовнішньополітичної діяльності.
2. Проведення представниками Держмитслужби переговорів та здійснення консультативної роботи, пов'язаної з підготовкою міжнародних договорів з питань митної справи.

Таблиця 2.1. Суть взаємовідносин митних органів з іншими органами державної влади, органами місцевого самоврядування, суб'єктами підприємницької діяльності

| Суб'єкт взаємодії | Предмет взаємодії |
|----------------------|--|
| Правоохоронні органи | <p>1. Митні органи при виконанні покладених на них завдань взаємодіють, у тому числі шляхом обміну інформацією, з правоохоронними органами в порядку, встановленому законодавством.</p> <p>2. У разі виявлення під час здійснення митного контролю та інших заходів, що здійснюються митними органами відповідно до цього Кодексу та інших актів законодавства України, ознак правопорушень, розслідування яких не належить до повноважень митних органів, митні органи зобов'язані письмово повідомляти про це відповідні правоохоронні органи.</p> <p>3. Правоохоронні органи зобов'язані письмово повідомляти митні органи про виявлені ними порушення митних правил або контрабанду.</p> <p>4. Правоохоронні органи зобов'язані письмово повідомляти митні органи про наявність оперативної інформації щодо можливих випадків переміщення товарів, у тому числі транспортних засобів особистого користування, транспортних засобів комерційного призначення з порушенням норм законодавства України. У разі наявності такої оперативної інформації від правоохоронних органів митний контроль та митне оформлення здійснюються за письмовим рішенням керівника митного органу, який отримав цю оперативну інформацію, або його заступника в обсягах та у формах, передбачених цим Кодексом.</p> <p>5. Митні органи зобов'язані надавати Державній прикордонній службі України доручення щодо інформування митних органів про факт наміру перетинання державного кордону України особами, стосовно яких митними органами було виявлено порушення митних правил, якщо особи, які притягуються до адміністративної відповідальності за порушення митних правил, не були присутні при складенні протоколу про порушення митних правил.</p> <p>6. Митні органи зобов'язані передавати Державній прикордонній службі України та органам Національної поліції інформацію щодо транспортних засобів та осіб, стосовно яких митними органами виявлено порушення строків тимчасового ввезення транспортних засобів та/або строків переміщення транспортних засобів у митному режимі транзиту, якщо особи, які притягуються до адміністративної відповідальності за порушення митних правил, не були присутні при складенні протоколу про порушення митних правил.</p> <p>7. З метою контролю за державною реєстрацією транспортних засобів особистого користування, тимчасово ввезених на митну територію України громадянами, у строки, встановлені законодавством, а також контролю за цільовим використанням та/або передачею транспортних засобів особистого</p> |

Продовження табл. 2.1

| Суб'єкт взаємодії | Предмет взаємодії |
|--|---|
| | <p>користування, тимчасово ввезених на митну територію України чи поміщених у митний режим транзиту, у володіння, користування або розпорядження особам, які не ввозили такі транспортні засоби на митну територію України або не поміщували в митний режим транзиту, митні органи у автоматизованому режимі зобов'язані передавати органам Національної поліції інформацію щодо:</p> <p>транспортних засобів особистого користування із зазначенням строків їх тимчасового ввезення та/або переміщення в митному режимі транзиту та із зазначенням відомостей про осіб, які тимчасово ввезли такі транспортні засоби чи помістили їх у митний режим транзиту;</p> <p>транспортних засобів особистого користування, щодо яких порушено обмеження, встановлені Митним кодексом України, а саме порушено строки їх тимчасового ввезення та/або переміщення в митному режимі транзиту, із зазначенням відомостей про осіб, які тимчасово ввезли ці транспортні засоби чи помістили їх у митний режим транзиту.</p> |
| Національний банк України, Рахункова палата, центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері фінансів, державну політику у сфері казначейського обслуговування бюджетних коштів та у сфері фінансового контролю | Митні органи взаємодіють із Національним банком України, Рахунковою палатою, центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері фінансів, державну політику у сфері казначейського обслуговування бюджетних коштів та у сфері фінансового контролю |
| Місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування | Місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування сприяють діяльності митних органів та взаємодіють з ними в межах повноважень, установлених законом. |
| Інші органи виконавчої влади | <p>1. Митні органи під час виконання завдань, покладених на них відповідно до цього Кодексу та інших актів законодавства України, взаємодіють із міністерствами, іншими центральними органами виконавчої влади.</p> <p>2. Митні органи здійснюють контроль за переміщенням культурних цінностей через митний кордон України у взаємодії з центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сферах охорони культурної спадщини, вивезення, ввезення і повернення культурних цінностей, та центральним органом виконавчої влади, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері архівної справи, діловодства та створення і функціонування державної системи страхового фонду документації.</p> |

Закінчення табл. 2.1

| Суб'єкт взаємодії | Предмет взаємодії |
|-------------------------|---|
| Суб'єкти господарювання | Митні органи встановлюють та підтримують офіційні відносини консультативного характеру з суб'єктами господарювання. Ці відносини включають в себе укладення меморандумів про взаєморозуміння з метою розвитку співробітництва, забезпечення участі зазначених осіб у вдосконаленні митного контролю та оптимізації методів роботи митних органів. |

Джерело: складено авторами за [100]

3. З метою удосконалення митного контролю підтримування зв'язків Держмитслужби з митними адміністраціями іноземних держав, в установленому законом порядку укладання з ними відповідних міжвідомчих договорів. Відповідно до міжнародних договорів, укладених відповідно до закону, митними органами України спільно з митними органами суміжних держав може здійснюватися:

- 1) проведення спільного митного контролю у пунктах пропуску через державний кордон України;
- 2) узгодження в установленому законом порядку часу здійснення митного контролю у пунктах пропуску через державний кордон України, процедур митного контролю, митного оформлення та взаємне визнання документів, що використовуються митними органами для виконання митних формальностей;
- 3) проведення спільних заходів, спрямованих на запобігання, виявлення і припинення контрабанди та порушень митних правил;
- 4) проведення в установленому законом порядку спільних заходів, спрямованих на запобігання, виявлення і припинення правопорушень у сфері службової діяльності працівників митних органів України та митних служб суміжних держав;
- 5) проведення інших спільних одноразових чи постійних заходів з питань, що відповідно до цього Кодексу та інших актів законодавства України належать до повноважень митних органів;
- 6) обмін інформацією, у тому числі з використанням інформаційних технологій та систем.

1. Представлення Держмитслужбою України у Всесвітній митній організації, інших міжнародних організаціях.

2. Підтримання оперативного зв'язку між митними органами України і митними органами суміжних іноземних держав з метою вирішення невідкладних питань щодо пропуску товарів, виявлення та припинення контрабанди і порушення митних правил, забезпечення законності і правопорядку в пунктах пропуску через державний кордон України.

3. Взаємодія митних органів України з митними та іншими уповноваженими органами іноземних держав, а також з міжнародними організаціями з питань боротьби з контрабандою та порушеннями митних правил [101].

Тісний контакт між усіма сторонами, залученими у процес ведення та адміністрування міжнародної торгівлі, є запорукою динамічного розвитку світової економіки, і саме з цих позицій слід оцінювати всі проекти і ініціативи, запропоновані до реалізації в даній сфері. Успішність функціонування всіх ланок ланцюга поставки товарів нерозривно пов'язана зі здатністю кожної із зацікавлених сторін працювати в тісній взаємодії один з одним і готовністю надання підтримки своїм партнерам. Митні адміністрації не можуть ефективно виконувати поставлені перед ними завдання, ігноруючи при цьому інтереси інших учасників ланцюга постачання товарів. В сучасних умовах перед митними органами стоїть завдання налагодження відкритого діалогу з економічними операторами, впровадження практики інформаційного обміну, а також широкого оприлюднення прикладів ефективного митного адміністрування [101].

Враховуючи зазначене вище та зважаючи на те, що питання ефективної діяльності митної служби та належного виконання своїх посадових обов'язків працівниками митниць є чутливим для влади та суспільства, то звернення до питання соціального капіталу стає логічним та необхідним. Науковці Республіки Білорусь, розглядаючи у своїй публікації соціальний капітал як фактор формування митної політики Республіки Білорусь на сучасному етапі, зазначають, що в умовах трансформації ринкової кон'юнктури, посилення конкуренції, зміни центрів сили і балансів інтересів в результаті кризи, коли неможливо розраховувати на збереження існуючих тенденцій розвитку і ефективне використання звичних методів регулювання економіки, зовнішньоекономічної та митної сфер, представляється необхідним мобілізувати і ресурс соціального

капіталу. Функціональне призначення даного соціально-економічного феномена як фактора формування митної політики країни полягає в оптимізації (зниженні) трансакційних витрат взаємодії суб'єктів у їх господарської, виробничої та торгової діяльності і в сфері митного регулювання та контролю. Мобілізація ресурсу соціального капіталу (а саме, накопичення соціального потенціалу і подальша його капіталізація у відносинах між митними органами і учасниками зовнішньоекономічної діяльності) сприяє, в тому числі успішному формуванню та ефективній реалізації митної політики на сучасному етапі [102].

Єрмакова О. зазначає, що «дефіцит соціального капіталу в Україні є суттєвою перешкодою на шляху здійснення запланованих реформ. Нагромадження соціального капіталу проявляється в зростанні соціальної взаємодії у суспільстві та зумовлено взаємодією двох складових: людського капіталу та інституційного середовища. Цей процес передбачає соціальний контракт, набір соціальних норм, соціальних обмінів і, отже, деякий базовий рівень довіри» [103]. Людський капітал також визначається на індивідуальному рівні як поєднання чотирьох факторів:

- 1) генетичне успадкування;
- 2) освіта;
- 3) досвід;
- 4) ставлення до життя та бізнесу [104].

При цьому необхідно враховувати, що людський капітал не може бути повноцінною власністю компанії, тому що він завждисупроводжує людину [105].

Логічно очікувати, що для посадової особи системи органів Держмитслужби мають бути притаманними відчуття власної успішності, основою чого є наявність відповідних компетенцій, ініціативності, творчості, саморегуляції та усвідомлення можливості реалізації власних інтелектуальних ресурсів [106]. Проте, і рівень освіти, і професійна компетентність, і соціально-демографічні характеристики і т.д. можуть залишитися нереалізованим потенціалом, якщо не будуть створені можливості для їхнього перетворення у соціально значущий ресурс [107].

Слід враховувати, що соціальний капітал є біполярним, тобто він може мати не тільки позитивні, але і негативні для суспіль-

ства прояви. Це пов'язано з тим, що взаємини між людьми, які виникають у певних групах, можуть набувати проявів кооперації з аморальними, а то і злочинними намірами, спрямовуватися на перешкоджання доступу до ресурсів, зокрема інформаційних, для представників інших груп, обмеженні особистої свободи тощо. Наслідком цього є поширення негативних явищ, насамперед в економічній сфері, що відбуваються через недовіру, корупцію, нездатність співпрацювати заради загального блага [108].

Основоположним документом для митників країн-членів Всесвітньої митної організації є оновлена Декларація Аруша (Декларація Ради з митного співробітництва щодо належного управління і боротьби з корупцією на митниці [109]. Відповідно до Декларації Аруша Радою з митного співробітництва до негативних наслідків корупції віднесено:

- зниження рівня національної безпеки і захисту суспільства;
- недобір доходів і шахрайство;
- зниження іноземних інвестицій;
- посилення тягаря витрат для суспільства;
- створення бар'єрів для міжнародної торгівлі та економічного зростання;
- зниження суспільної довіри до державних органів;
- зниження рівня довіри і співпраці між митними адміністраціями та іншими державними відомствами;
- зниження рівня добровільного дотримання митного законодавства та норм;
- низький рівень моралі і «честі мундира».

Для подолання корупції пропонується розроблення дієвої національної програмимитної адміністрації поборотьбі з корупцією, що враховуватиме такі фактори:

1. Лідерство і підтримка.
2. Законодавство.
3. Прозорість.
4. Автоматизація.
5. Реформа і модернізація.
6. Перевірка і розслідування.
7. Кодекс поведінки.
8. Управління персоналом.

9. Мораль та організаційна культура.

10. Взаємодія з приватним сектором.

Щодо п. 9, то документом акцентується увага на тому, що корупція має більше шансів виникнути в організаціях, в яких мораль або «Честь мундира» знаходяться на низькому рівні, і де персонал митниці не відчуває гордості за репутацію адміністрації. Персонал митниці буде дотримуватися норм поведінки там, де мораль висока, де кадрами керують по справедливості, і де є можливості для кар'єрного зростання та розвитку. Антикорупційною програмою повинні бути охоплені співробітники усіх рівнів, і слід заохочувати прийняття ними на себе належної відповідальності за боротьбу з корупцією у своїй митній адміністрації.

Саме тому для розвитку Держмитслужби важливу роль відіграють цінності працівників. На думку Х.А. Кобелевої, для того, щоб «зробити внесок» у соціальний капітал, людині необхідно адаптуватися до моральних норм певної спільноти і засвоїти пануючу в ньому систему цінностей, правил і норм. В іншому випадку людина в своїй повсякденній діяльності буде діяти егоїстично, «грати за своїми правилами», нехтуючи нормами суспільної моралі. У даній ситуації можна говорити про «накопичення» лише так званого негативного соціального капіталу і посилення міжособистісної недовіри в суспільстві» [110]. Небезпека поширення даного типу індивідуалізму в суспільстві криється в тому, що він сприяє посиленню як міжособистісної, так й інституційної недовіри, результатом якого є втрата здатності до колективного опору [111].

Некрасов А. зазначає, що для більшості людей система цінностей – це те «каміння спотикання», яке найчастіше заважає житті, створюючи різні проблеми. Саме система цінностей визначає, куди направити зусилля, що поставити на чільне місце в кожен момент часу, який шлях обрати на життєвому перехресті і т. д. Це найважливіший елемент світогляду для власного розвитку і здоров'я, побудови щасливої сім'ї і успішного бізнесу. Без перебільшення можна сказати, що у всіх сферах життя система цінностей є тим фундаментом, на якому все і стоїть! І від того, наскільки система цінностей людини близька до природної, настільки щасливе життя і, звичайно ж, успішна її діяльність [112].

Науковці виокремлюють чотири основних адміністративних омани щодо цінностей (за Ходжкінсоном, професором Оксфордського університету):

- натуралістичний обман – розмежовує факти й цінності. «Не можна пізнати належне існування», а про що не можна говорити, про те варто мовчати;
- гомогенетичний – урівняння цінностей, у той час як цінності за природою ієрархічні;
- видалення джерела ціннісного конфлікту зі сфери уваги керівника;
- мілітаристичний – розмежування цілей організації та засобів їх досягнення.

Гарного керівника від поганого, сильного – від слабкого відрізняє, на думку К. Ходжкінсона, здатність регулювати ціннісні конфлікти, аналізувати інформацію, виявляти спонукальні мотиви як своєї діяльності, так і діяльності підлеглих, визначати ціннісні пріоритети й враховувати їх при прийнятті управлінських рішень, покладаючись не тільки на свою інтуїцію, а й на логічний аналіз [113].

Шварц Ш. зазначав, що всі індивідуальні цінності ґрунтуються на базових умовах людського існування (одному або більше): а) потреби організму, б) прагнення до соціальних взаємодій і в) потреба в приналежності до групи. 19 цінностей ґрунтуються на цих умовах і відповідають функціональним вимогам, розробленим Ш. Шварцем для базових цінностей. Вони фокусуються на: а) особистій або соціальній вигоді від результату, б) зростанні і саморозвитку або уникненні тривожності і захисту, в) відкритості до змін або збереженні статус-кво, г) спрямованості на власне благо або благо інших. (табл. 2.2) [114].

Індивідуальні цінності є невід'ємною складовою цінностей організації, що безпосередньо впливає на її репутацію. Відомо, що якість бізнес-середовища більшості країн суттєво залежить від інституціонального впливу державних структур та захищеності інтересів суб'єктів господарювання та репутаційного капіталу кожного суб'єкта [115].

Позитивним є приклад Нафтогазу України, який, позиціонуючи себе як соціально відповідальну компанію у підтримці реформ, що

ґрунтується на безумовному зобов'язанні бути максимально сумлінною та прозорою, розробив Кодекс корпоративної етики (зведення правил та цінностей, на яких ґрунтується корпоративна етика та ділова поведінка співробітників компанії). Як зазначено у документі: «Ніхто в Компанії не може бути звільнений від дотримання вимог Кодексу. Незалежно від труднощів, з якими ми стикаємось у щоденній роботі, жодні обставини не можуть виправдати свідоме порушення положень Кодексу».

Таблиця 2.2. 19 цінностей уточненої теорії цінностей Ш. Шварца

| Цінність | Концептуальне визначення з точки зору мотиваційної мети |
|---|---|
| Самостійність – думки | Свобода розвивати власні ідеї і здібності |
| Самостійність – вчинки | Свобода визначати власні дії |
| Стимуляція | Уникнення рутини, прагнення до новизни і змін |
| Гедонізм | Прагнення до задоволення і чуттєвого вдоволення |
| Досягнення | Досягнення успіху відповідно до соціальних стандартів (норм) |
| Влада – домінування | Вплив через контроль над людьми |
| Влада – ресурси | Вплив через контроль матеріальних і соціальних ресурсів |
| Репутація | Захист і вплив за допомогою підтримки публічного іміджу та уникнення приниження |
| Безпека – особиста | Безпека безпосереднього оточення |
| Безпека – громадська | Безпека і стабільність суспільства в цілому |
| Традиція | Підтримка та збереження культурних, сімейних або релігійних традицій |
| Конформізм – правила | Дотримання правил, законів і формальних зобов'язань |
| Конформізм – міжособистісний | Незаподіяння шкоди або страждань іншим людям |
| Скромність | Визнання незначимості існування однієї людини в круговерті життя |
| Універсалізм – турбота про інших | Прагнення до рівності, справедливості і захисту всіх людей |
| Універсалізм – турбота про природу | Збереження природного середовища |
| Універсалізм – толерантність | Сприйняття і розуміння тих, хто відрізняється від тебе |
| Доброзичливість – турбота | Відданість групі і благополуччя її членів |
| Доброзичливість – дотримання слова, виконання обов'язку | Прагнення бути надійним і таким, що заслуговує на довіру, членом групи |

Джерело: перекладено з рос. мови авторами за [114]

Наша репутація як соціально відповідальної Компанії залежить від розуміння принципів, викладених у Кодексі, та їх постійного дотримання. Наші корпоративні цінності:

- сумлінність та довіра: ми є чесними та надійними як у відносинах в самій Компанії, так і у відносинах із третіми особами;
- прозорість: ми є відкритими та об'єктивними у процесі взаємодії як в Компанії, так і з третіми особами;
- професіоналізм: ми націлені на професійний розвиток та дотримуємось найвищих стандартів етичної поведінки;
- справедливість: ми послідовні, справедливі та меритократичні в наших відносинах з усіма нашими клієнтами, співробітниками, конкурентами та державою;
- зосередженість на навчанні: ми постійно зосереджені на особистому зростанні, розвитку та безперервному вдосконаленні» [116].

Репутація (фр. – reputation) свідчить про престиж організації в соціальній і економічній сфері. Особливе місце в теорії репутаційного капіталу відводиться визначенню, яке запропонував Г. Даулінг: «репутаційний капітал – це сума нематеріальних активів, зовнішніх і внутрішніх характеристик суб'єкта, які збільшують акціонерну вартість і є частиною його ринкової вартості».

В Україні діловий журнал «Бізнес» з 2015 року проводить рейтинг «Репутаційні АКТИВісти», який є способом відзначити досягнення компаній (і вітчизняних, і українських бізнес-одиниць міжнародних корпорацій), які досягли успіхів у сфері управління репутацією. Кожного учасника оцінюють за індивідуальними критеріями:

- **репутаційна стабільність.** Наявність «живої» PR-служби, системний характер PR-роботи, об'єктивна основа для формування сприятливої репутації (якісний продукт бізнесу, якісне управління, яскраві та компетентні спікери та ін.), позитивна реакція цільових аудиторій на PR-активність компанії, інші позитивні ефекти зусиль з управління репутацією, яких докладає компанія;
- **медійна активність.** Відкритість до спілкування із представниками мас-медіа всіх типів, якість розповсюджуваних інформаційних повідомлень, впізнаваність уповноважених

спікерів компанії цільовими аудиторіями, позитивний ефект медіазусиль, яких докладають;

- **антикризова стійкість.** Наявність у компанії стратегії антикризового реагування, коректність використовуваного інструментарію, його успішне застосування та позитивна реакція цільових аудиторій на таке застосування, позитивний ефект докладених зусиль;
- **іміджевий капітал КСВ.** Системна робота з інформування громадськості про реалізовані компанією проекти КСВ (корпоративна соціальна відповідальність), реальна корисність КСВ-активностей для суспільства, фактичний ступінь соціальної відповідальності компанії стосовно персоналу, бізнес-партнерів, споживачів; позитивне сприйняття цільовими аудиторіями діяльності компанії в сфері КСВ та інші позитивні ефекти зусиль, яких докладають у цій царині;
- **інноваційний підхід.** Авторитет PR-команди компанії серед цільових аудиторій, власні нестандартні PR-рішення, активність у new media, позитивна реакція цільових аудиторій на PR-креатив, позитивний ефект від впроваджуваних інновацій [117].

Найголовнішими структурними складовими, за дослідженнями зарубіжних і вітчизняних авторів, є:

- якість товарів (послуг);
- фінансовий стан організації (динаміка фінансових показників, фінансова стійкість організації);
- ефективність корпоративного управління, ринкові позиції компанії;
- репутація топ-менеджменту;
- корпоративно-соціальна відповідальність;
- модель взаємодії зі стейкхолдерами;
- інформаційна політика компанії.

Репутація розглядається як сукупний капітал організації та особистості, який має властивості ліквідності, конвертованості, а також здатністю акумулюватися і приносити прибуток. Репутація, будучи невід'ємною частиною соціального життя організації, перетворюється в двосторонню комунікацію вибудовування довгострокових відносин із зовнішнім середовищем [118].

Репутаційний (іміджевий) капітал Держмитслужби та її працівників – один із вагомих компонентів соціального капіталу. Наразі ми можемо спостерігати негативний медійний образ як працівника Держмитслужби, так і митної служби в цілому. Рівень довіри суспільства до митної служби вкрай низький та негативний. Одним з важливих кроків на шляху подолання корупції в Україні є визначення рівня її розуміння та сприйняття громадянами. З метою комплексної оцінки корупційної ситуації в Україні у листопаді-грудні 2021 року було проведено третє національне опитування населення та представників бізнесу «КОРУПЦІЯ В УКРАЇНІ 2021: РОЗУМІННЯ, СПРИЙНЯТТЯ, ПОШИРЕНІСТЬ». Дослідження провели соціологи компанії Info Sapiens за підтримки Антикорупційної ініціативи ЄС в Україні (EUACI) на замовлення НАЗК наприкінці 2021 року. Метою дослідження було отримати комплексну оцінку корупційної ситуації в Україні у 2021 році. Завдання дослідження: оцінка державної антикорупційної діяльності в Україні; оцінка розуміння та сприйняття корупції; визначення корупційного досвіду населення та бізнесу; оцінка рівня поширеності корупційних практик у різних сферах, зокрема й у митній. Результати дослідження були презентовані 14 липня 2022 р.

Негативні результати опитування для митної служби потребують негайних практичних кроків (рис. 2.2 та 2.3) [119].

Специфіка соціального капіталу Держмитслужби полягає у тому, що негативним є ставлення не лише суспільства до цієї інституції, але й її працівників. В узагальненому вигляді окреслимо передумови такого феномену, які посилюються на тлі поширення коронавірусної інфекції COVID-19.

По-перше, це постійні реорганізаційні зміни та зміна керівництва служби. Особливо негативного відтінку отримали зміни у структурі митних органів. Так, рішенням Уряду [120] замість 25 митниць та двох спеціалізованих органів як окремих юридичних осіб, створено 16 митниць та два спеціалізованих органи. При цьому, незрозумілим залишається принцип такого поділу, адже, наприклад, Хмельницьку митницю «розділили» та приєднали частинами до 3 митниць: Подільської, Буковинської та Поліської [121]. Надалі планується перейти до однієї юридичної особи – Державної митної служби України з вивільненням або суттєвим скороченням адмінперсоналу та працівників, задіяних в митному оформленні.



Рисунок 2.2 – Найкорумпованіші інституції на думку населення, бізнесу та експертів
Джерело: [119]



Рисунок 2.3 – Найбільш пріоритетні сфери для очищення від корупції на думку населення
Джерело: [119]

Такі рішення призвели до того, що значна частина митників залишилася поза штатом та не отримує пропозицій щодо подальшого працевлаштування або звільнення. На думку Л.М. Дорофеевої, «додатковим викликом та каталізатором переформатування став

затверджений урядом 13.05.2020 «План заходів з підвищення ефективності роботи Держмитслужби», який вимагає отримання результатів вже до вересня ц.р. [122]. Недостатньо обґрунтоване ініціювання «найновішої» реформи в органі державної влади, який забезпечує формування майже половини бюджету країни, через 40 днів від початку попередньої (лише 8 грудня 2019 р. почали функціонувати митниці Держмитслужби), свідчить про відсутність цілісної концепції розвитку митної системи, та може замість посилення інституційної спроможності державних органів, які реалізують митну політику, за рахунок створення однієї юридичної особи, привести до розбалансування управління та зниження її ефективності» [123]. Наказом Держмитслужби від 19.10.2020 № 460 «Про утворення територіальних органів Державної митної служби України як відокремлених підрозділів» утворюється 26 територіальних органів – митниць, що взагалі ставить під сумнів попередню реорганізацію 25 митниць у 16 митниць у I півріччі та повернення до цього ж у II півріччі.

По-друге, невідповідний рівень заробітної плати та значний розрив в оплаті праці окремих категорій працівників. Принципами державного управління ЄС серед іншого визначено, що система оплати праці державних службовців ґрунтується на класифікації посад; вона є справедливою і прозорою [124]. Наявна протягом тривалого часу ситуація із мізерною заробітною платою митників ускладнилася на початку 2020 року «правовою недбалістю». Так, Законом України від 14.01.2020 № 440 «Про внесення змін до Митного кодексу України та деяких інших законодавчих актів України у зв'язку з проведенням адміністративної реформи» [125] внесено зміни у статтю 585. Даною статтею передбачено, що «Схеми посадових окладів посадових осіб митних органів визначаються Кабінетом Міністрів України та не включаються до загальної схеми посадових окладів державних службовців». Відтак, попередня норма втратила чинність, а рішення Уряду ще відсутнє. У цей період оприлюднюється інформація про встановлені надбавки керівництву Держмитслужби за інтенсивність праці та за виконання особливо важливої роботи у розмірі 300% посадового окладу кожна, що бурхливо обговорюється у соцмережах. Але відповідний урядовий документ, який упорядкував це питання, було прийнято лише 24 квітня 2020 [126].

Дискусії навколо цього документа набули надзвичайної гостроти і зумовили масові невдоволення (висловлені переважно через соцмережі), оскільки особи, які перебувають на держслужбі зберігають оклади, визначені для держслужбовців, а в контексті переходу Держмитслужби до роботи у форматі єдиної юридичної особи, керівництво митного відомства отримує можливість збільшити на 50% посадові оклади тим працівникам, які переходитимуть на контракт. Збільшення відбуватиметься в рамках незмінності фонду заробітної плати [127]. Ця постанова набрала чинності з дня її опублікування та застосовується з 13 лютого 2020 року, що є позитивним та дещо зняло напругу у колективах митниць. Крім наведеного вище, як наслідок неналежного рівня оплати праці можемо спостерігати явище прихованого особистісного потенціалу, оскільки оплата праці залежить лише від займаної посади без врахування, як правило, рівня компетентності, обсягу обов'язків та додаткових навантажень.

По-третє, наявність групи позаштатних радників, обсяг прав, обов'язків та повноважень яких не зрозумілий для штатних працівників.

По-четверте, відсутність передбачених Митним кодексом України атрибутів, у тому числі форменого одягу як елементів позиціонування Держмитслужби як потужної інституції.

По-п'яте, неналежний стан інфраструктури пунктів пропуску на державному кордоні.

По-шосте, мінімальний вплив профспілкових організацій на прийняття рішень. У цьому контексті досить красномовним є той факт, що у Львівській митниці ДФС, не зважаючи на рекомендації КМУ щодо недопущення скорочень в період карантину, майже одночасно відбулось звільнення 89 працівників, з яких тільки близько 20 осіб притягувались до дисциплінарної відповідальності та/або проходили у якості свідків/підозрюваних у кримінальних провадженнях. Понад 70 працівників у визначеному законом порядку до відповідальності не притягались [128].

По-сьоме, високе психологічне навантаження на працівників митниць, чия праця знаходиться постійно під гіперболізованим тиском як зовнішніх, так і внутрішніх факторів, а також провокативних дій окремих громадян. Такий стан посилює стресовість у службовій діяльності працівників митної служби.

На думку психологів, стрес може сприяти мобілізації людини, підвищити його адаптаційні можливості в умовах дискомфорту і небезпеки (конструктивний, корисний стрес). Але стрес може і зруйнувати людину, різко знизити ефективність її роботи та якість життя (деструктивний, шкідливий стрес). Який вид стресу ми переживаємо – руйнівний або продуктивний, – залежить від сили і тривалості впливу стрес-фактора, нашої чутливості до впливу несприятливих умов і від наших можливостей їм протистояти. Помічено, що за 10-15 років роботи в екстремальних умовах організм людини зношується так, ніби вона пережила важкий інфаркт. І, навпаки, короточасний, сильний стрес може мобілізувати і активізувати людину, «розворушити» її, підвищити її життєвий тонус [129].

Н.В. Самоукіна [130] виокремлює такі форми стресу, що виникають на роботі, як управлінський, інформаційний, емоційний і комунікативний.

Управлінський виражається у підвищеній вимогливості керівника до підлеглих і зниженою вимогливістю до самого себе, занадто частих і не завжди необхідних нарадах, метушливості, зарозумілості, частих помилках в рішеннях по причині їх поспішності і непропрацьованості, застосуванні занадто директивного, жорстко-авторитарного, суб'єктивного і маніпулятивного стилю в управлінні, підвищеної гарячковості і агресивності. Управлінський стрес може ситуативно виникати в умовах різкої критики з боку вищого керівництва, ліміту часу, підвищення конкуренції.

Інформаційний виникає при нестачі професійної інформації і необхідності приймати рішення в невизначеній ситуації, може бути наслідком неефективної системи управління в компанії, неузгодженістю між різними співробітниками або підрозділами, втратою або спотворенням інформації на шляху від вищого керівництва до виконавця. Виникнення емоційного стресу пов'язане з руйнуванням професійних і особистісних цінностей, які є значущими для працівника, а також може бути наслідком неефективного стилю управління, при якому топ-менеджмент або лінійний менеджмент застосовує занадто директивний і маніпулятивний стиль управління, незважаючи на цінності, позицію і думку лінійного персоналу.

Емоційний виникає у працівника як переживання розчарування і несправедливості, відчуття образи, того, що його не зрозуміли,

неправильно оцінили або зрадили. Виникнення пов'язане з руйнуванням особистісних і професійних цінностей, які є значущими для працівника. Емоційний стрес також виникає при конфліктах, конкурентній боротьбі, соціокультурній несумісності працівників.

Комунікативний призводить до виникнення труднощів у спілкуванні з колегами, керівництвом, підлеглими і клієнтами; особливо важкими стають комунікативні контакти з незнайомими людьми і спілкування в ситуаціях, пов'язаних з високою відповідальністю (переговорах, презентаціях, при прийомі на нову роботу, звільнення і т. п.).

В умовах безперервних реорганізацій працівники Держмитслужби відчувають на собі вплив усіх чотирьох форм стресу.

По-восьме, мало затребуваний потенціал досвідчених працівників, внаслідок недовіри з боку нового керівництва. У цьому аспекті варто взяти до уваги дослідження О. Бусол, висвітлені у публікації «Інтелектуально-кадровий потенціал як гарантія забезпечення національної безпеки України (по слідах Маннергейма)»: «Молоді люди, разом зі своїми ідеями, повинні враховувати ідеї старшого покоління, проте вирішальний голос повинен залишатися за досвідченим старшим поколінням, і не всіх їх, у свою чергу, можна назвати консерваторами. В усьому треба тримати баланс, скажімо, – 50 % на 50 %. Якщо не буде у владі або тих, або інших, жодних перетворень не очікуйте. Кадри різних поколінь відрізняє те, що молодь – прагне, а професіонали вміють і знають, як це зробити» [131]. Тому, коли йдеться про упереджене ставлення до досвідчених працівників, необхідно враховувати, що незнання можливих взаємозв'язків та/або впливів при запровадженні тих чи інших змін може нівелювати усю роботу та зумовить недозавершення поставленої мети.

По-дев'яте, відсутність належної інформаційної стратегії. Ситуація з COVID-19 як лакмусовий папірець викрила проблемні питання не лише парламенту, уряду, а й митної служби, зокрема неналежний рівень інформаційної політики Держмитслужби [132]. Так, наприклад, вивезення засобів захисту (медичні маски, респіратори, засоби дезінфекції тощо) за межі України до прийняття відповідного рішення Урядом громадськість сприйняла за неналежне здійснення функцій саме митниками.

Також цікавим є факт щодо опитування підприємців, експертів і населення «КОРУПЦІЯ В УКРАЇНІ 2021: РОЗУМІННЯ, СПРИЙНЯТТЯ, ПОШИРЕНІСТЬ» [119]. Контакти із представниками митних органів мали 8,0% українських підприємств. 42,8% респондентів заявили (при відповіді на пряме запитання), що стикалися з корупцією на митниці. Про перебування в конкретних контактних ситуаціях, що містили ознаки корупції, зазначили 32,0% респондентів. Однією з причин такої різниці в показниках може бути те, що перелік запропонованих корупційних ситуацій не повною мірою відображає можливі корупційні практики на митниці. Відповіді на питання: «Чи виникали у Вас/ працівників підприємства (як його представників) такі ситуації при зустрічі (контакті) з представниками митних органів?» розподілилися так, як зазначено на рис. 2.4.

Через недостатню кількість відповідей про кожну корупційну ситуацію статистичний аналіз щодо того, хто саме був ініціатором



Рисунок 2.4 – Корупційний досвід у розрізі ситуацій, які могли виникати при зверненні (% тих, хто взаємодіяв із сферою)

Джерело: сформовано за [119]

(відвідувачі чи представники митних органів), провести не вдалося. Загалом лише 2,7% підприємців виступили ініціаторами корупційних відносин бодай в одній ситуації у цій сфері, це найнижчий показник серед інших сфер (серед тих, хто перебував у контактних корупційних ситуаціях, частка ініціаторів становить 8,5%).

Водночас 23,2% підприємців заявили про те, що від них вимагали гроші або послуги за вирішення тих чи інших питань. І це – найвищий показник з-поміж інших сфер (серед тих, хто перебував у контактних корупційних ситуаціях, частка тих, в кого вимагали гроші або послуги, становить 72,6%) [119].

Можемо припустити, що результати щодо найвищого рівня корумпованості митниці серед інших, є наслідком інформаційного медіа впливу та недостатньою інформаційною діяльністю Держмитслужби.

Необхідні конкретні продумані та виважені кроки щодо забезпечення кращого розуміння життєво важливої ролі митниці, яку вона відіграє в міжнародній торгівлі, економічному процвітання та соціальному розвитку. Комунікація – це процес обміну, який сприяє співробітництву і, оскільки митниця знаходиться в самому центрі мережі взаємовідносин, розробка оптимальної стратегії для внутрішньої і зовнішньої комунікації сприяє прозорості, полегшує діалог, створює довіру і забезпечує взаєморозуміння [133].

Таким чином, викладене вище свідчить про швидше негативне сприйняття Держмитслужби як інституції як суспільством, так і безпосередньо її працівниками.

У контексті цього актуалізується питання формування резистентного соціального капіталу Держмитслужби. Варто зробити невеликий відступ, щоб охарактеризувати поняття «резистентний». Великий тлумачний словник сучасної української мови [134] значення слова «резистентний» подає як «стійкий, здатний чинити опір чому-небудь».

Аналіз використання поняття «резистентний» (від лат. *resistentia*) свідчить про те, що більшою мірою його зміст розкривається у медичній галузі і має як позитивний – стійкість імунітету, так і негативний відтінок, зокрема проблеми виникнення резистентності мікробів до препаратів, що ускладнює процес лікування. Також, це поняття вживається стосовно препаратів, які використовуються у сільському господарстві. Досліджується

резистентність і у психіатрії, результати якої використовуються у різних сферах, зокрема і при підготовці спортсменів. Як зазначають науковці, при систематичному повторенні тренувальних впливів розвивається стадія перебудови, що переходить потім у стадію тренуваності, при якій резистентність організму значно підвищується за рахунок активності захисних систем організму. Кількісно-якісна закономірність розвитку адаптаційних реакцій не обмежується однією тріадою (тренування, активація, стрес). Організм має подвійну шкалу відліку сили (دوزи, біологічної активності) будь-якого діючого фактора. Одна шкала – відносна – визначає характер адаптаційної реакції, що розвивається. Якщо для даного рівня реактивності організму подразник слабкий, розвивається реакція тренування, якщо середній – реакція активації, якщо сильний – стрес. Абсолютна величина подразника визначає той рівень, на якому розвивається реакція. Для гармонічної активації нейрогормональної регуляції й оптимального рівня гомеостазу необхідним є фізичне навантаження, що не викликає надмірної напруги й перевтоми [135].

В психології резистентність використовують для позначення блокування пацієнтом спогадів із свідомої пам'яті під час психоаналізу та загалом протягом психотерапії [136]. Похідним до нього є поняття стрес-резистентності, що транктують як комплекс особистісних диспозицій і патернів поведінки [137].

Оскільки питання резистентності не обмежується лише сферою медицини чи психіатрії, то й звернення до цього поняття стало логічним і для інших сфер.

З точки зору економіки, резистентність, як правило розглядають в контексті забезпечення економічної безпеки та функціонування економічної системи.

При цьому основними імперативними поняттями виступають «стійкість», «опірність», «здатність чинити опір, протистояти», «адаптивність», «гнучкість», які досить часто використовуються поряд із поняттям «резистентність».

Т. Чернявська, досліджуючи резистентну пластичність в механізмі забезпечення національної безпеки [138], зазначає, що «феномен резистентності має безпосереднє відношення до розвитку складних відкритих систем, зокрема до соціально-економічної системи. Поділяючи думку М. Сиротиніна авторка статті вважає, що

саме в силу високого рівня реактивності (спроможністю швидко реагувати на вплив факторів зовнішнього та внутрішнього середовища) і резистентності (супротиву) система спроможна забезпечити безпеку розвитку». Науковиця відзначає, що резистентність є атрибутивною властивістю соціально-економічної системи, яка впливає її відкритості. Відкритість означає чутливість до зовнішніх і внутрішніх імпульсів та передбачає зворотній зв'язок. Показником активізації реактивності в системі порушення параметрів порядку внаслідок дії керівних параметрів середовища – апріорних загроз (prefactum), які мають вірогідність негативного впливу та апостеріорних загроз (postfactum), що вже призвели до збитків втрат внаслідок заподіяння негативного впливу. Зміна цих параметрів призводить до режиму загострення системи. В такому режимі відбувається розбалансування існуючого порядку. Результатом чи продуктом резистентності є структурні та/або функціональні оновлення. Механізм резистентності покликаний сформувати найбільш пристосовану до оточення системи структуру. Така задача передбачає налагодження оптимального співвідношення між внутрішніми можливостями системи та зовнішніми вимогами середовища. Окрім того, на думку Т. Чернявської, основними модулями механізму резистентності є адаптація (реадаптація), компенсація, протидія та захист [138].

Також авторка виокремлює два головних підходи до розуміння резистентності.

Перший підхід виходить із об'єктивного розуміння резистентності як прояву об'єктивної природи прагнення системи до самозбереження в умовах різноманітних негативних впливів:

1. Резистентність як відповідна властивість (атрибут) системи.
2. Резистентність як форма самозбереження системи, яка дозволяє їй зберігати свою цілісність.
3. Резистентність як супротив системи від руйнації, що слід розглядати як визначену залежність цього супротиву від напруженості, динаміки і масштабів ентропійних процесів.

Другий підхід полягає у гомеостатичному розумінні резистентності й ґрунтується на розумінні гомеостазису як сукупності реакцій, спрямованих на усунення або максимальне обмеження деструктивної дії різних факторів внутрішнього та зовнішнього середовища, які

призводять до порушення відносної динамічної сталості складу та властивостей внутрішнього середовища системи:

1. Резистентність (виживання) системи – стійкий стан, що виникає в результаті адаптації (можливо в подальшому мутації) та гармонізації. Як правило, виживання складних відкритих систем зумовлюється встановленням рівноваги зовнішнього та внутрішнього середовища.
2. Резистентність як захисний механізм соціально-економічної системи [138].

Л. Корчевська пропонує введення нового поняття «резистентність економічної безпеки підприємства», що відображає її стійкість як екстремального фактора до впливу загроз зовнішнього середовища, а саме – надсистеми (країни та галузі) як ентропійного фактора, а також здатність скоординовано реагувати на них [139], надає характеристики резистентності економічної безпеки підприємства та виділяє такі класифікаційні ознаки, як ступінь і стан резистентності.

У своїй праці І. Ігнат'єв, В. Микитенко під резистентністю пропонують розуміти здатність української економіки, промисловості чи будь-якої виробничої системи блокувати і локалізувати деструктивні впливи, що мають однакову природу [140].

Л. Мельник досліджує резистентність економічної системи з двох позицій, а саме:

1. Реакції, що є протилежною до толерантності, тобто на основі активної протидії (найчастіше за рахунок механізмів негативного оберненого зв'язку), спрямованого на придушення (нейтралізацію, пом'якшення, зниження) чинників, що діють.
2. Здатності протидіяти впливу негативних чинників зовнішнього середовища або пригнічувати їх дію [141].

При цьому, на думку Л. Мельник, резистентність є інформативним показником, що характеризує безпеку системи, її здатність протистояти негативним чинникам середовища; показником, який характеризує безпеку системи [141].

У своїй праці О. Федорук наводить резистентний підхід до визначення поняття економічна безпека держави, відповідно до якого економічна безпека держави – це стан національної економіки, який забезпечує її стійкість до зовнішніх і внутрішніх загроз,

здатність адекватно захищати національні інтереси в усіх сферах функціонування держави [142].

Поряд з економічною резистентністю досить часто застосовують й таке поняття як економічна опірність, що має складну природу й розкривається на основі симбіозу властивостей, змісту, стану, результату протидії підприємстванегативним чинникам його внутрішнього та зовнішнього середовища [143]. При цьому, в межах економічної опірності виокремлюють виробничу опірність (яку слід розглядати у розрізі техніко-технологічної, енергетичної, екологічної опірності), фінансову опірність (яку розглядають з урахуванням бюджетної та податкової опірності), інвестиційну опірність, інформаційну опірність та соціальну опірність, яка є основним виразником резистентності соціального капіталу.

Для однозначного тлумачення викладеного змісту, з метою подальшого аналізу визначимося з категоріями і поняттями, якими оперуємо в дослідженні.

Враховуючи напрацювання зарубіжних і вітчизняних дослідників, а також завдання та функції митних органів, порядок організації діяльності митних органів, щовикладені у Положенні про Державну митну службу України, Митному кодексі України, у нашому дослідженні *резистентний соціальний капітал Держмитслужби* (РСК Держмитслужби) – це сукупність стійких до негативного впливу факторів зовнішнього і внутрішнього середовища норм (правил), цінностей і різнорівневих зв'язків у системі Держмитслужби, що забезпечують підвищення її інституційної ефективності.

Резистентним соціальний капітал Держмитслужби стає у випадку, коли 1) прийняті норми (правила) передбачають, що Держмитслужба є потужною інституцією з чіткою концепцією розвитку, наявними дієвими кадровою, інформаційною стратегією, з якісною сервісною складовою діяльності; 2) особистісні та корпоративні цінності є основою для формування позитивного репутаційного (іміджевого) капіталу Держмитслужби; 3) різнорівневі зв'язки сприяють належній реалізації завдань Держмитслужби; 4) рівень довіри до Держмитслужби як суспільства, суб'єктів ЗЕД, так й експертного середовища є вище середнього.

На основі сформульованого поняття відповідно до мети та завдання дослідження визначимо індикатори формування РСК Держмитслужби, які розглядатимемо на мезорівні, оскільки саме

на цьому рівні аналізується взаємодія між різними соціальними групами в межах інституційної парадигми.

Способи вимірювання соціального капіталу надзвичайно різноманітні. Це пов'язано з тим, що існує велика кількість різних визначень соціального капіталу, тому структура соціального капіталу, його елементи і фокус аналізу безпосередньо пов'язані з підходом, що використовується тим чи іншим дослідником. Оскільки соціальний капітал – це комплексний концепт, вимірювання якого здійснюється декількома способами, показники соціального капіталу можуть значно відрізнятися один від одного. Не останню роль зіграли великомасштабні міждержавні дослідження [91].

Д. В. Афанасьєв, Т. А. Гужавіна та А. А. Мехова узагальнили підходи науковців та інституцій до визначення індикаторів, окремі з них наведено у таблиці 2.3.

Після здійсненого аналізу різних підходів до вимірювання соціального капіталу, необхідно звернути увагу на такі три аспекти:

1. Соціальний капітал у визначених міжнародних дослідженнях аналізувався переважно на макрорівні.
2. Аналітику щодо соціального капіталу митних служб (за винятком окремих публікацій науковців Республіки Білорусь) для можливого порівняння ми не знайшли.
3. Уведене вагоме доповнення до поняття соціального капіталу, а саме резистентність, зумовило необхідність формування індикаторів РСК Держмитслужби вперше у вітчизняних дослідженнях.

Окрім того, варто зазначити, що дослідження соціального капіталу і його трендів в міжнародному контексті ґрунтуються, як правило, на стандартних індикаторах: загальній довірі, участі (членстві) у добровільних організаціях і активності або величині неоплачуваної роботи в рамках добровільних організацій. У міжнародних дослідженнях проблеми поглиблюються культурними відмінностями у концепціях, наприклад, мереж, довіри і взаємності. Можливо, саме це мають на увазі експерти Світового банку, кажучи про те, що для проведення вимірювання на національному рівні потрібні інші інструменти порівняно з тими, які використовуються в ході традиційного регіонального або місцевого аналізу [144].

Таблиця 2.3. Порівняльні характеристики індикаторних моделей залежно від концептуальної моделі

| Автор | Індикатор |
|---------------|---|
| У. Бейкер | Включеність у мережі |
| Дж. Коулмен | Довіра |
| | Членство в громадських організаціях |
| | Норми |
| | Соціальний обмін |
| Світовий банк | Група |
| | Мережі |
| | Довіра |
| | Участь у колективних заходах (діях) |
| | Соціальна активність |
| | Інформація і комунікація |
| | Інституції |
| Р. Лаппорт | Рівень корупції |
| | Участь в політичних і громадських організаціях |
| | Якість інфраструктури |
| А.М. Татарко | Громадянська ідентичність |
| | Етнічна толерантність |
| | Довіра |
| | Соціальна згуртованість |
| Л.І. Поліщук | Соціальна згода |
| | Солідарність |
| | Готовність дорослих дій |
| | Довіра |
| | Відповідальність за сім'ю |
| | Відповідальність за стан справ у місті |
| О. Демків | Первинні параметри: мережі, норми, довіра |
| | Вторинні параметри: девіантна поведінка, соціальна інтегрованість, соціальна підтримка і т.д. |
| В. Нілов | Проксимальні індикатори: мережі, довіра, взаємність |
| | Дистальні індикатори: вплив на різні сторони життя (здоров'я – захворюваність, тривалість життя і т.д.) |

Джерело: [145]

Для успішного досягнення мети здійснюваного дослідження необхідним є формування відповідних індикаторів, які у сукупності дозволять визначити рівень сформованості резистентного соціального капіталу Держмитслужби, а також визначити стратегічні

напрями підвищення інституційної ефективності Держмитслужби у сфері кадрового менеджменту.

Формування індикаторів передбачає наявність концептуальної проблеми (наприклад, які аспекти діяльності повинні включатися, а які не повинні) та проблеми оцінювання.

Першочерговими завданнями формування індикаторів є:

- з'ясувати сучасний стан резистентного соціального капіталу Держмитслужби;
- навести характеристику рівню сформованості резистентного соціального капіталу Держмитслужби.

У цьому випадку індикатори розглядатимемо на мезорівні, оскільки, саме він передбачає аналіз взаємодія між різними соціальними групами в межах інституційної парадигми.

Під *індикаторами резистентності соціального капіталу* пропонується розуміти якісно-кількісні характеристики, за допомогою яких здійснюється моніторинг і визначається рівень розвитку структурних елементів, що визначають архітектоніку РСК Держмитслужби. У даному випадку індикатор ми не ототожнюватимемо із показником, оскільки, здебільшого, складники резистентного соціального капіталу не мають матеріального вираження, що не дозволяє здійснити їх просте оцінювання або кодифікацію.

Основними властивостями індикаторів у даному випадку є:

1. Вони слугують орієнтирами розвитку в певних умовах (за різних прогностичних сценаріїв).
2. Є визначниками, що характеризують властивості, стан та розвиток резистентного соціального капіталу.
3. Можуть бути покладені в основу моніторингу, аналізування і прогнозування розвитку резистентного соціального капіталу на підставі обмеженої кількості ключових характеристик.

Оскільки на процес формування РСК Держмитслужби впливають фактори зовнішнього середовища (*політичні; економічні; соціокультурні; технологічні*), внутрішнього середовища (*цілі; структура; завдання; персонал, у тому числі керівництво*), а також особистісний (у т.ч. генетичний) потенціал, основними індикаторами є:

- рівень довіри (міжособистісної, генералізованої, інституційної);
- активність участі працівників у громадських організаціях;
- умови та безпечність праці;

- ефективність кадрової політики;
- суб'єктивна задоволеність життям.

Причому ці показники підібрані так, щоб охарактеризувати результати розвитку на довгострокові, короткострокові періоди та на поточний момент.

Немає однаковості у серед науковців, і щодо складових (компонентів) соціального капіталу. Так, окремі дослідники поділяють його на структурний і когнітивний [146; 147].

На думку науковців структурний соціальний капітал полегшує отримання інформації, сприяє колективним діям і спільному ухваленню рішень шляхом розподілу ролей, формування соціальних зв'язків та інших соціальних структур, пов'язаних з правилами, процедурами і прецедентами [146]. До когнітивного соціального капіталу належать норми, цінності, взаємна довіра і віра, тому він є суб'єктивним. Ці форми співіснують як разом, так і окремо. Наприклад, стосунки між членами територіальної громади можуть будуватися на особистих зв'язках і контактах, які не будуть підпорядковані певній структурі. І навпаки, наявність асоціацій у територіальній громаді не обов'язковосвідчитиме про наявність сильних особистих зв'язків між їх членами, тому щоможлива участь в них не є добровільною діяльністю [148].

Н. А. Шаталова пропонує трикомпонентну структуру компонентів соціального капіталу [149]:

- когнітивний;
- емоційний;
- поведінковий.

М. Бойко, досліджуючи «Формування та використання соціального капіталу у сфері послуг», у діяльності організації виокремлює два рівні соціального капіталу – індивідуальний та корпоративний. Зв'язок між ними реалізується в позитивному напрямку, якщо є відкритість індивідуального капіталу та його спрямованість на інтеграцію, а не на капсулювання. Корпоративний капітал, у свою чергу, забезпечує загальний соціокультурний контекст соціально-трудових відносин і діяльності організації в цілому [150].

Г. Бардієр виокремлює такі складові (аспекти/компоненти) соціального капіталу як емоційний, когнітивний і комунікативний [151].

О. Резанова, досліджуючи соціальний капітал молоді як інтеграційний потенціал суспільства розрізняти такі форми соціального капіталу: структурна, інституційна, культурна [152].

О. Єрмакова розглядаючи соціальний капітал як важливий фактор економічного розвитку України та її регіонів, виокремлює ресурсну, середовищну та результативну складові соціального капіталу [103].

Враховуючи, що науковці в останніх дослідженнях тематики, пов'язаної із соціальним капіталом виокремлюють складові залежно від мети дослідження, то складовими РСК Держмитслужби з урахуванням мети та завдань нашого дослідження, визначаємо інституційну та когнітивну. Зміст останніх розкриємо далі при розгляді питання архітектури РСК Держмитслужби.

За результатами проведеного дослідження варто відмітити, що соціальний капітал, як нематеріальний актив, на сьогодні набуває важливості в контексті розвитку організацій та галузей в цілому. Як уже зазначалось, особливо актуальним це питання є для органів державної влади, які репрезентують політику держави та забезпечують комунікативні зв'язки з громадськістю.

Окрім того, варто відмітити, що соціальний капітал є досить складним та багатограним поняттям, що має здатність до синергії з іншими матеріальними ресурсами за рахунок чого його здатність до розвитку та результативність використання може зростати. Проте, як і більшість інших економічних ресурсів, він потребує залучення інвестицій, у тому числі й фінансових, та створення належних умов для його формування і розвитку. Саме з метою мінімізації негативного впливу факторів зовнішнього та внутрішнього середовища необхідним є забезпечення його резистентності, яка виступає ключовою якісною характеристикою його стійкості та здатності до розвитку та нагромадження.

Таким чином, визначення поняття РСК Держмитслужби, а також встановлення зв'язку між поняттями – резистентності та соціального капіталу, визначення індикаторів сформованості РСК Держмитслужби у подальшому дозволить зробити оціночні висновки щодо сучасного стану РСК Держмитслужби.

2.2. Сучасний стан резистентного соціального капіталу Держмитслужби

Показники «якості інституційного середовища» є невід'ємною частиною будь-якої оцінки сталого розвитку [90]. Соціальна складова інституційного середовища Держмитслужби виявилася малодослідженою та не входить до пріоритетних питань діяльності служби, однак, результати наукових пошуків свідчать про те, що багато часу і фінансових ресурсів втрачаються втраченими через інституційну жорсткість і нестачу довіри.

Ціна недовіри дуже висока: зниження продуктивності праці, порушення налагоджених зв'язків та можлива втрата нових, у т.ч. через негативний репутаційний імідж, збільшення кількості лікарняних, ризик незавершення проектів через звільнення працівників, втрата потенційно ефективного робочого часу тощо.

Останніми роками проводяться дослідження щодо корупції, легкості ведення бізнесу тощо, де вивчається думка у тому числі й щодо роботи митниці. Проте, наразі досить обмеженими є дослідження щодо стану справ усередині Держмитслужби або митних органів (за винятком окремих питань у дисертаціях науковців). Така ситуація призводить до перекосу у сприйнятті і митників, й ролі митниці у суспільному житті. В Україні уже мала місце ситуація, коли на проблеми тієї чи іншої галузі звертали увагу лише у критичних для суспільства ситуаціях (наприклад, військова сфера, медична тощо). Тому проведення дослідження стану РСК Держмитслужби є вкрай необхідним.

У 2020 році науковці Науково-дослідного центру митної служби НДІФП Університету державної фіскальної служби України (автори цієї монографії) вперше розробили методiku та апробували її для оцінки сучасного стану РСК Держмитслужби).

Оскільки, загальноприйнятої методики (з визначеними індикаторами) для вимірювання рівня сформованості РСК Держмитслужби не було, то сформовано вибірку запитань із загальноновизначених світових методик вимірювання складових РСК та доповнено їх запитаннями, що відобразять специфіку об'єкта дослідження для подальшої підготовки анкети-опитувальника працівників Держмитслужби.

У попередньому розділі визначено такі індикатори рівня сформованості РСК Держмитслужби:

- рівень довіри (міжособистісної, генералізованої, інституційної);
- активність участі працівників у громадських організаціях;
- умови та безпечність праці;
- ефективність кадрової політики;
- суб'єктивна задоволеність життям.

Відповідно до обраних індикаторів науковцями розроблено анкету-опитувальник (А_РСК_Держмитслужби), яка відповідає таким критеріям:

- опитування А_РСК_Держмитслужби має охопити працівників усіх регіонів (Західний, Східний, Південний, Північний, Центральний (за виключенням АРК Крим та окупованих територій Донецької і Луганської областей)) системи Держмитслужби;
- отримана вибірка повинна бути репрезентативною, тобто повинна відображати основний поділ, що спостерігається серед працівників з різним досвідом роботи, статтю, віком.

Щодо мінімальної кількості опитаних для репрезентативності вибірки, проаналізовано методологію World values survey у WVS-7, що передбачає поділ країн на три основних групи вибірки залежно від їх розміру:

- мінімально допустимий розмір вибірки – тобто кількість завершених інтерв'ю, включених до національного набору даних у переважній більшості країн, становить 1200 респондентів;
- для країн з чисельністю населення менше 2 мільйонів прийнятний вибіркового вибір у 1000 респондентів;
- країни з більшою чисельністю населення та більшим розподілом населення (Росія, Китай, Бразилія, США та ін.) повинні орієнтуватися на більший обсяг вибірки, що становить не менше 1500 респондентів.

WVSA ґрунтується на застосуванні досвіду національної команди щодо оптимальної величини національної вибірки у конкретній країні.

У проведеному опитуванні науковцями збільшено мінімальний відсоток вибірки для більш точної репрезентативності результатів.

Враховуючи, що у Держмитслужбі гранична чисельність апарату становить 571 особу, а територіальних органів – 10737 осіб [153], то мінімальну кількість респондентів встановлено на рівні 5% або 537 осіб, але з обов'язковою умовою участі працівників з різних регіонів.

В опитуванні, яке здійснювалось впродовж червня-липня 2020 року за погодженням з Держмитслужбою, взяли участь 1585 осіб. Для отримання максимально достовірних даних, опитування було анонімним і передбачало заповнення Google-форми. З однієї електронної адреси можна було лише один раз заповнити анкету.

У цілому анкета складалася із 48 запитань та окремого блоку запитань щодо соціально-демографічних даних респондентів.

В опитуванні взяли участь за регіональним поділом 29,3% (465 осіб) – Західний регіон, 25,4% (403 особи) – Південний, 21% (333 особи) – Східний, 14,4% (229 осіб) – Центральний, 9,8% (155 осіб) – Північний. Вік респондентів, які були охоплені анкетуванням, наведено на рисунку 2.5. За статтю: 58,4% – чоловіки, 41,6% – жінки.

В опитуванні взяли участь працівники переважно із досвідом роботи більше 10 років (69%) (рис. 2.6).

Для дослідження рівня сформованості РСК Держмитслужби науковцями за основу взято вибірку з питань опитувальника

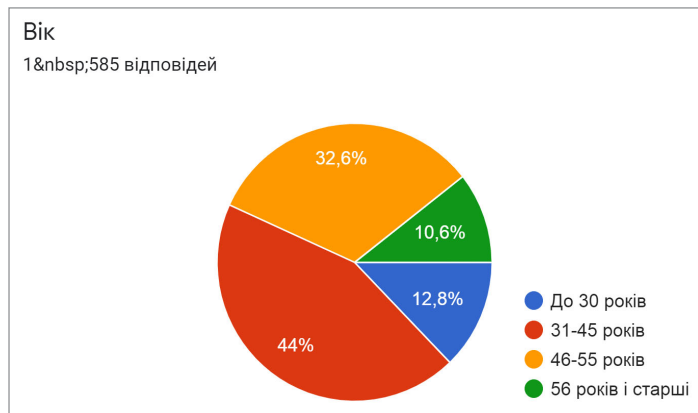


Рисунок 2.5 – Дані щодо віку респондентів

Джерело: побудовано авторами

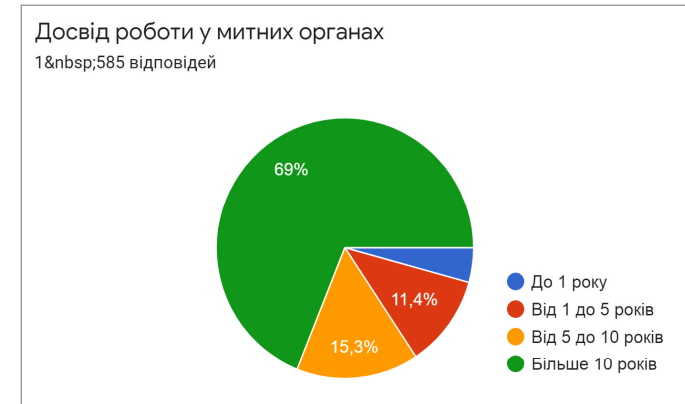


Рисунок 2.6 – Дані щодо досвіду роботи у митних органах респондентів

Джерело: побудовано авторами

Європейського дослідження цінностей (World Values Survey). World Values Survey – це широкомасштабна, міждержавна дослідницька програма щодо основних людських цінностей. Вона пропонує розуміння ідей, переконань, уподобань, поглядів, цінностей та думок громадян по всій Європі. Це унікальний дослідницький проєкт про те, як європейці думають про життя, сім'ю, роботу, релігію, політику та суспільство [154].

Усі відповіді на запитання (крім запитань щодо соціально-демографічних даних) сформовано у 2 варіантах:

- 1) так або ні;
- 2) за шкалою від 0 до 5.

Сформовані запитання корелюються з визначеними індикаторами РСК Держмитслужби (табл. 2.4).

Враховуючи вимоги до служби в митних органах щодо освітнього рівня працівників (обов'язкова вища освіта), в опитувальник не включено питання, що стосуються цієї сфери.

Також активне використання інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема соціальних мереж працівниками Держмитслужби (Держмитслужба є активним учасником ФБ спільноти як на інституційному рівні, так і на персональному) відхиляють необхідність здійснення аналізу щодо рівня

Таблиця 2.4 – Відповідність запитань анкети визначеним індикаторам

| Індикатор | Номер запитання анкети |
|---|---------------------------------|
| 1) рівень довіри: міжособистісної | 1.1–1.2, 3, 6, 7.8, 8 |
| • генералізованої | 1.6–1.8, 7.14–7.16 |
| • інституційної | 1.3–1.5, 1.9–1.11, 7.9.–7.13, 9 |
| 2) активність участі працівників у громадських організаціях | 2.1–2.7 |
| 3) умови та безпечність праці | 7.1–7.3, 7.7, 12 |
| 4) ефективність кадрової політики | 7.4–7.6, 11 |
| 5) суб'єктивна задоволеність життям | 8, 5.1–5.6, 10 |

Джерело: складено авторами

комп'ютеризації Держмитслужби та специфічних аспектів використання соціальних мереж. Більше того, відповідно до Прогнозу економічного і соціального розвитку України на 2021–2023 роки продовжуватиметься процес діджиталізації та автоматизації економіки. Зокрема, відбуватиметься переведення найбільш популярних публічних послуг в електронну форму, запроваджуватимуться системи моніторингу та оцінки якості надання публічних послуг, відбуватиметься розвиток різноманітних електронних інформаційних засобів, розширюватиметься доступ до інтернет-ресурсів, мобільних технологій тощо [155].

На основі проведеного дослідження науковцями отримано наступні результати. Так, одними із основних індикаторів, що характеризують рівень РСК Держмитслужби, як уже зазначалось, є рівень довіри та ефективність кадрової політики.

Найбільша кількість запитань в пропонованому опитувальнику стосувалася довіри, що зумовлено метою та завданням наукового дослідження, а також тим, що довіра означає віру у правоту, компетентність, надійність, чесність, щирість і т. ін. суб'єкта соціальної взаємодії.

Для виявлення рівня довіри працівників Держмитслужби в опитувальнику респондентам запропоновано дуальні питання, де перше було прямим: «Чи довіряєте Ви (відмітьте одне значення у кожному рядку, де «0» означає, що Ви абсолютно не довіряєте, а «5» – абсолютно довіряєте):...», а друге – завуальованим щодо визначення рівня довіри: «Чи задоволені Ви (відмітьте

одне значення у кожному рядку, де «0» означає, що Ви абсолютно незадоволені, а «5» – абсолютно задоволені):...». Щодо визначення рівня генералізованої довіри, то в опитувальнику примітку чи був респондент безпосереднім учасником такої взаємодії.

Щодо рівня міжособистісної довіри, то результати такі, як відображено на рисунку 2.7.

Така ситуація закономірно знайшла відображення у показнику важливості сім'ї у житті респондентів (рис. 2.7). Високий рівень довіри до сім'ї є основою для подальшого розвитку як людини, так і її оточення у певних умовах.

Варто відзначити, що у дослідженнях World Values Survey довіра у сім'ї традиційно має показник вище 90% у країнах, що були охоплені опитуванням.

Враховуючи, що вагому частину життя працівники проводять у колі колег по роботі, то довіра до них є надзвичайно цінною, особливо в складних умовах стресового середовища з одного боку, та корупційних вигод, з іншого. При цьому, непоодинокими є факти затримання працівників усієї зміни митниці через підозру одному з працівників, що лише посилює вагомість довіри міжколегами. До того ж, значення групи є досить вагомим. Так, Е. Фламхольц наводить приклад про спорт, де найкращі особи разом не можуть виграти чемпіонати, адже для того, щоб виграти необхідні співпраця всіх

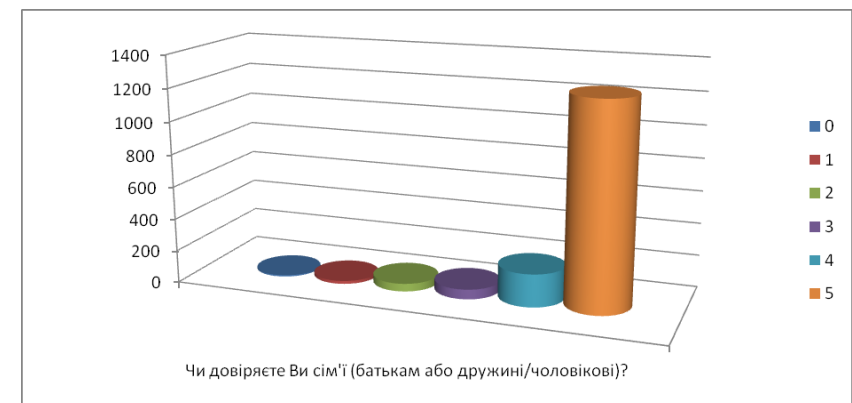


Рисунок 2.7 – Рівень довіри сім'ї

Джерело: побудовано авторами

членів групи, тренера, довіра і підтримка, що в результаті забезпечить перемогу. У цьому прикладі, як і у діяльності працівників митних органів, значення групи є більш цінним, ніж сумарна вартість її окремих осіб. Група також має такий же потенціал, як і особистість, а саме – приховані здібності [105]. На рис. 2.8 відображено думку респондентів щодо рівня довіри до колег по роботі, який є за значенням «4» і «5» є значно вищим (60%) за рівень задоволеності від ставлення колег до корупційних діянь (44%).

Також, такий рівень довіри підтверджується даними рисунках 2.9 та 2.10, на яких представлено відповіді на запитання: «Чи підтримуєте Ви стосунки з колегами, які звільнилися з митної служби?» та «Чи запрошуєте Ви до себе додому колег?».

Толерантність є однією із цінностей сучасного демократичного суспільства. Здійснюючи свої повноваження, працівники Держмитслужби мають справу з різними категоріями людей. Враховуючи складний характер роботи, а також притаманні кожному індивідуальні психічні, культурні, освітні, виховні, генетичні особливості, необхідно мінімізувати під час взаємодії можливість виникнення конфліктних ситуацій. Тому логічним було отримати відповідь на запитання: «Наскільки Ви терпимі до людей, поведінката звички яких сильно відрізняються від Ваших (відмітьте

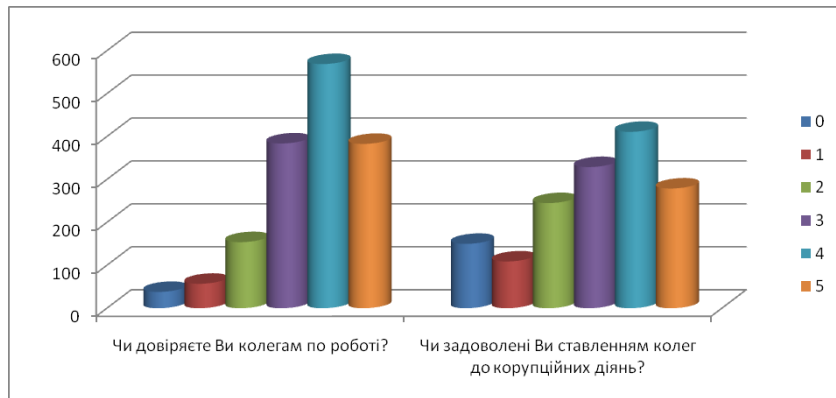


Рисунок 2.8 – Рівень довіри колегам по роботі та рівень задоволеності ставленням колег до корупційних діянь

Джерело: побудовано авторами



Рисунок 2.9 – Дані щодо стосунків з колегами, які звільнилися з митної служби

Джерело: побудовано авторами

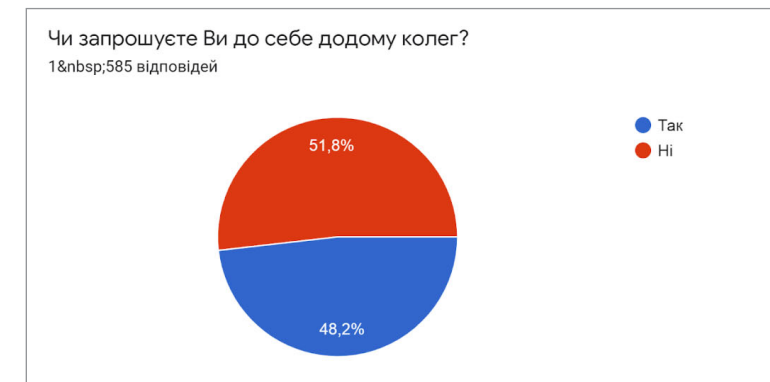


Рисунок 2.10 – Результати відповіді на запитання «Чи запрошуєте Ви до себе додому колег?»

Джерело: побудовано авторами

одне значення, де «0» означає, що Ви абсолютно нетерпимі, а «5» – абсолютно терпимі)?». Відповіді подано на рисунку 2.11.

Щодо довіри до керівництва структурного підрозділу, то отримані відповіді свідчать про належне взаєморозуміння між членами колективу (рис. 2.12).

Дещо іншими є дані про довіру до керівництва митниці та можливістю донести своє бачення до керівництва (рис. 2.13).

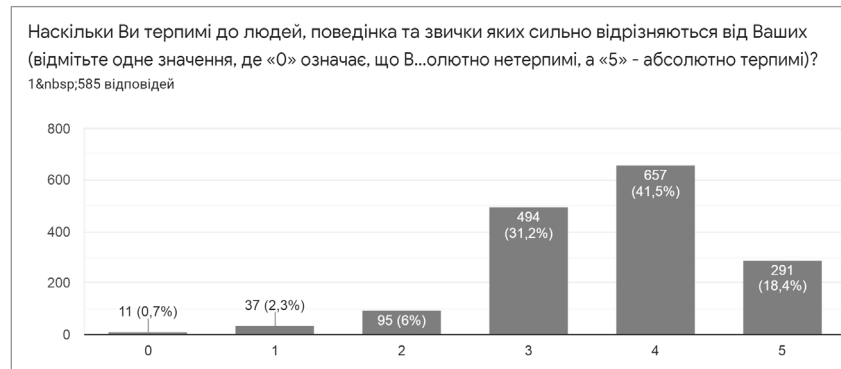


Рисунок 2.11 – Дані про терпимість до людей, поведінка та звички яких сильно відрізняються від поведінки та звичок респондента

Джерело: побудовано авторами

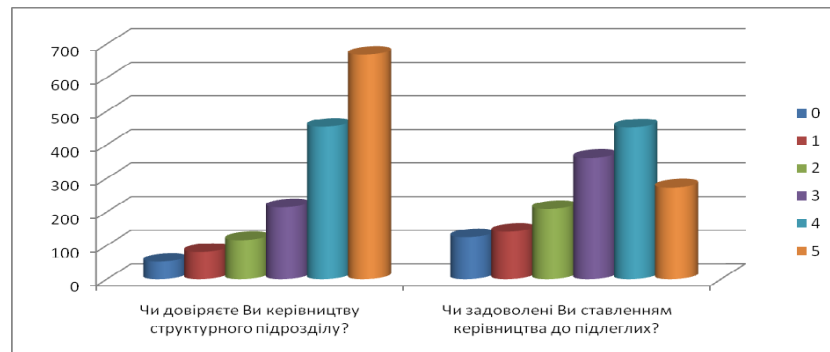


Рисунок 2.12 – Рівень довіри керівництва структурного підрозділу та рівень задоволеності ставленням керівництва до підлеглих

Джерело: побудовано авторами

Як бачимо з діаграми, наведеної на рис. 2.13, 802 респондента або майже 51% довіряють керівництву митниці, проте 55 % незадоволені можливістю донести своє бачення до керівництва (оцінили від «0» до «3»).

Досить цікавими виявились результати опитування щодо визначення рівня довіри до керівництва Держмитслужби та задоволеності розвитком Держмитслужби (рис. 2.14). Лише приблизно

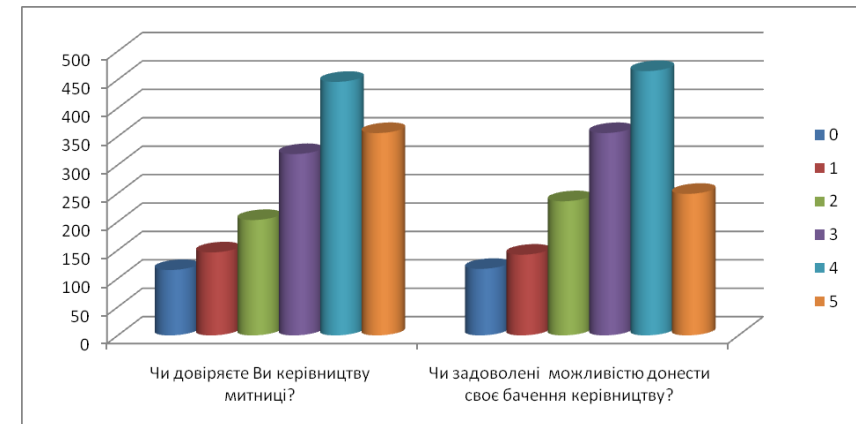


Рисунок 2.13 – Рівень довіри до керівництва митниці та рівень задоволеності можливістю донести своє бачення керівництву

Джерело: побудовано авторами

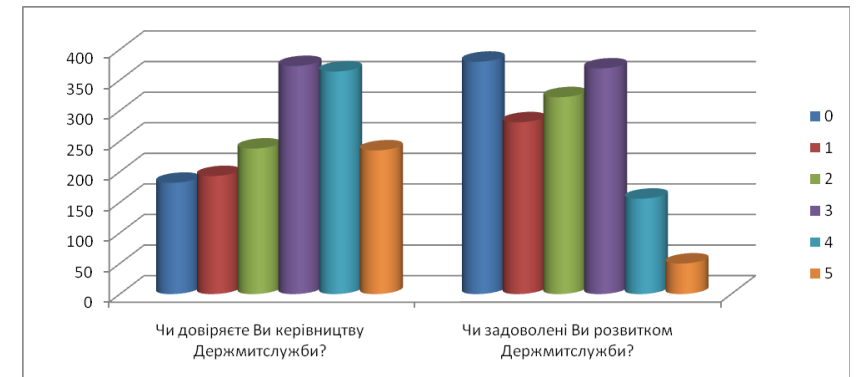


Рисунок 2.14 – Рівень довіри до керівництва Держмитслужби та рівень задоволеності розвитком Держмитслужби

Джерело: побудовано авторами

38% респондентів висловили довіру. При цьому рівень незадоволеності розвитком Держмитслужби є вражаючим:

- «5» – 50 працівників,
- «4» – 156 працівників,
- «3» – 369 працівників,

«2» – 322 працівника,
 «1» – 281 працівник,
 «0» – 380 працівників.

Враховуючи той факт, що відповідно до законодавства Мінфін є відповідальним за формування митної політики, а Держмитслужба за її реалізацію, то можна припустити, що відповідальність за незадовільний розвиток Держмитслужби, у т.ч. нормативно-правове забезпечення, працівники більшою мірою покладають не на керівництво Держмитслужби, а на уряд.

Особливої уваги потребує і довіра, а відтак і співпраця із журналістами (рис. 2.15). Рівень довіри до журналістів у працівників Держмитслужби є вкрай низьким, що пояснюється, на нашу думку, двома причинами. Першою є природне ставлення людини до тих, хто намагається здебільшого знайти недоліки у її роботі, а друга – це хвиля звинувачень у публікаціях медіа, що дискредитують як окремих осіб, так і службу в цілому, у тому числі провокативних та безпідставних.

У якості індикаторів генералізованої довіри науковці передбачили і такі питання як довіра до суб'єктів ЗЕД та декларантів, а також рівень задоволеності співпраці з ними. На рисунках 2.16 та 2.17 представлено результати довіри до суб'єктів ЗЕД та декларантів.

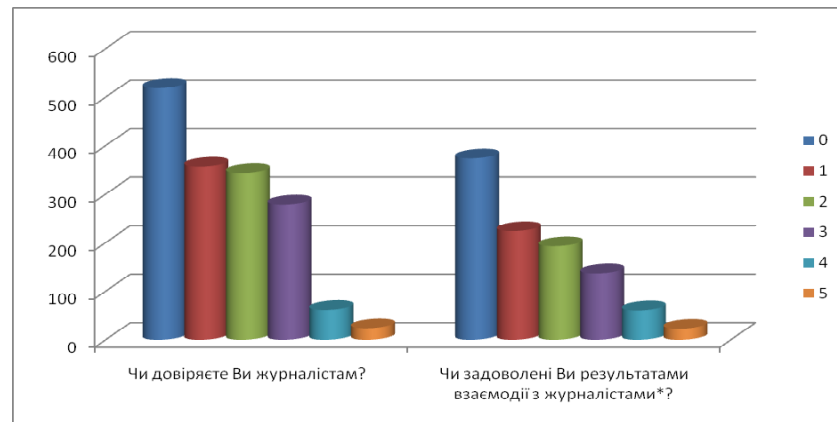


Рисунок 2.15 – Рівень довіри журналістам та рівень задоволеності результатами взаємодії з журналістами

Джерело: побудовано авторами

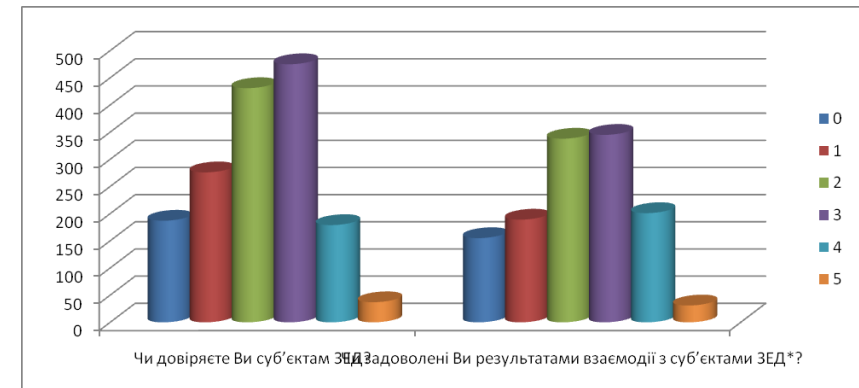


Рисунок 2.16 – Рівень довіри до суб'єктів ЗЕД та рівень задоволеності результатами взаємодії із суб'єктами ЗЕД

Джерело: побудовано авторами

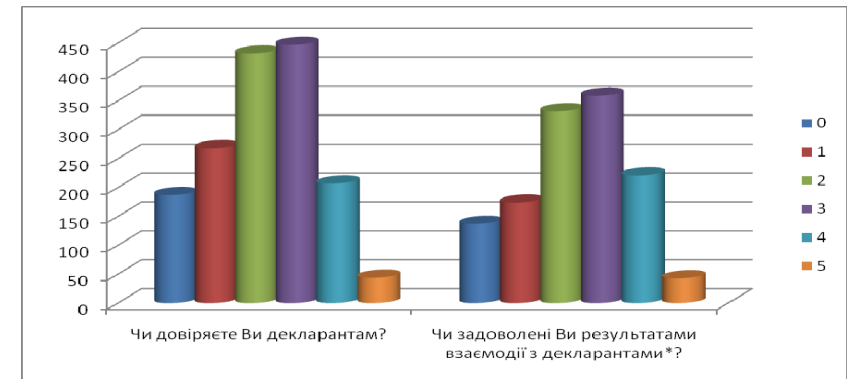


Рисунок 2.17 – Рівень довіри до декларантів та рівень задоволеності результатами взаємодії із декларантами

Джерело: побудовано авторами

Щодо довіри до представників правоохоронних органів, то лише 189 респондентів висловили свою довіру або приблизно 12%. 1255 респондентів із загальної кількості опитаних 1255 мали досвід взаємодії з правоохоронними органами та лише 131 особа висловила задоволення (рис. 2.18). Така ж тенденція прослідковується і у загальноукраїнських рейтингах довіри [156].

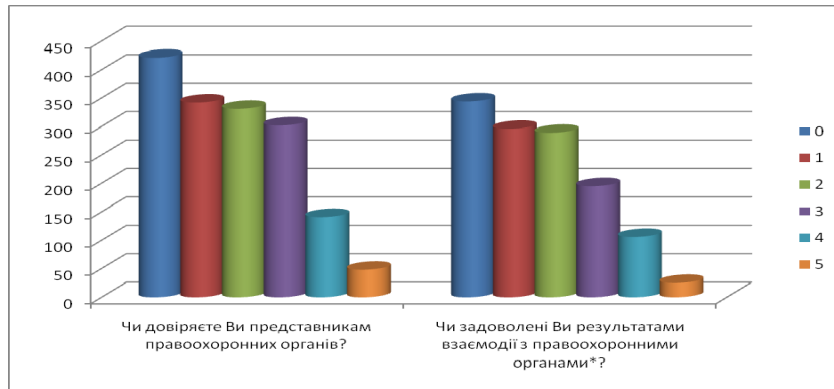


Рисунок 2.18 – Рівень довіри до представників правоохоронних органів та рівень задоволеності результатами взаємодії із правоохоронними органами

Джерело: побудовано авторами

Співпраця із зарубіжними партнерами є невід’ємною складовою діяльності Держмитслужби. Позитивні очікування від такої взаємодії є потенційно високими для обох сторін. Тому результати опитування були несподіваними, особливо щодо тих працівників (1059 осіб), які безпосередньо були задіяні до такої співпраці, оскільки лише 18% з них надали позитивну оцінку. Показник загальної кількості респондентів щодо довіри до представників зарубіжних організацій є дещо вищим – 24%. (рис. 2.19).

Щодо довіри до представників органів виконавчої влади, то 1122 опитаних були учасниками такої взаємодії. Результати засвідчили, що показник довіри дещо нижчий у безпосередніх учасників, ніж у цілому по опитаних. Але у цілому показник довіри до представникам органів виконавчої влади свідчить швидше про недовіру ніж довіру до цього інституту влади (рис. 2.20).

Найбільший розрив між довірою та задоволеністю спостерігається за такими позиціями: довіра до керівництва Держмитслужби та незадоволеність розвитком Держмитслужби.

При цьому посиленої уваги потребує показник недовіри (табл. 2.5).

Такий результат опитування щодо рівня довіри респондентів демотивує поведінку працівників та руйнує формування і розвиток РСК Держмитслужби, а в умовах стратегічної невизначеності

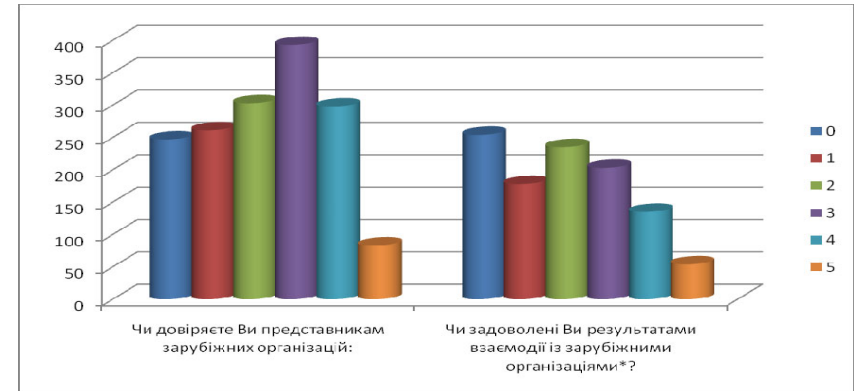


Рисунок 2.19 – Рівень довіри представників зарубіжних організацій та рівень задоволеності результатами взаємодії із представниками зарубіжних організацій

Джерело: побудовано авторами

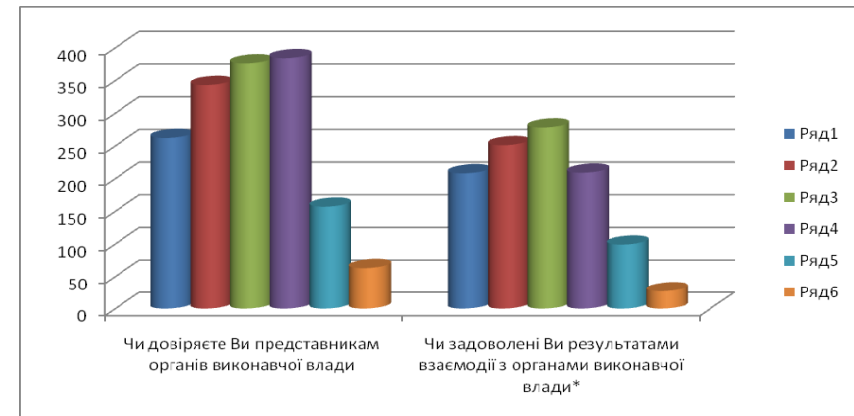


Рисунок 2.20 – Рівень довіри представників органів виконавчої влади та рівень задоволеності результатами взаємодії із представниками органів виконавчої влади

Джерело: побудовано авторами

розвитку Держмитслужби як інституції, є загрозливим для економічної безпеки держави та потребує прийняття негайних рішень.

Деморалізованість співвітчизників, їх орієнтацію на раціональність недовіри ще у 2002 році зафіксував відомий вітчизняний соціолог Є. Головаха [157]. На його думку, руйнування засад довіри

Таблиця 2.5. Показник недовіри

| Суб'єкт | % недовіри |
|---|------------|
| Керівництву структурного підрозділу, у якому працюєте | 29 |
| Керівництву митниці | 49 |
| Керівництву Держмитслужби | 62 |
| Представникам зарубіжних організацій | 76 |
| Декларантам | 84 |
| Суб'єктам ЗЕД | 86 |
| Представникам органів виконавчої влади | 86 |
| Представникам правоохоронних органів | 88 |
| Журналістам | 95 |

Джерело: складено авторами

і соціального капіталу, поваги та відповідальності за свої вчинки перед іншими людьми відбулося внаслідок поширення в суспільстві соціального цинізму. Для більшості дорослого населення країни у XXI столітті характерна позиція недовіри до співгромадян, підозри у нечесності, та здатності обманювати задля вигоди. Така самооцінка засвідчує формування феномену «аморальної більшості», сутність якого полягає в тому, що моральні норми людської порядності та відповідальності, які регулюють повсякденну поведінку громадян, їх взаємовідносини у різних ситуаціях спілкування і діяльності, розглядаються більшістю дорослого населення як властиві для моральних аутсайдерів. Він сформувався у період з 1982 до 2002 років, коли на вітчизняних теренах відбулася оксамитова «моральна революція», наслідком якої може стати будівництво нового «аморального» суспільного ладу. Є. Головаха прогнозував, що 30 років – мінімальний термін для того, щоб країна зі стану хаосу й інституційної розрухи перейшла до нормального прогресивного існування, коли більшість скаже «я задоволений цим суспільством, мені воно подобається, мені в ньому морально добре» (зрозуміло, за відсутності авторитарної системи) [158; 159].

Іншим вагомим індикатором оцінювання рівня РСК Держмитслужби є активність участі працівників у громадських організаціях.

Так, участь у добровільних організаціях як індикатор соціального капіталу обґрунтований в роботах У. Патнема, в моделі Токвілля-Патнема й застосовується для розуміння динаміки і акумуляції

соціального капіталу важлива частота «горизонтальних мереж громадянської активності» і заходів в організаціях. Процес включення в організації вважається можливістю формування корпоративного мислення. Сила цих добровільних організацій полягає у формуванні так званої інтермедіальної (взаємодія, взаємовплив) сфери суспільства, яка є індикатором розвиненості громадянського суспільства і здатності частини або всього суспільства до самореалізації [160].

Так, за результатами проведеного опитування, отримано наступні результати:

Чи є Ви членом:

- професійної громадської організації – 347 осіб;
- релігійної громадської організації – 24 особи;
- спортивної громадської організації – 80 осіб;
- культурно-просвітницької організації – 12 осіб;
- благодійної організації – 15 осіб;
- інших організацій – 72 осіб;
- не беру участі у жодних громадських об'єднаннях – 1051 особа.

Як бачимо, найбільш популярними є професійні громадські організації, а незважаючи на себе увагу той факт, що відчутна частина респондентів дистанціювалася від участі у будь-яких громадських об'єднаннях. Такий показник може свідчити як про недовіру до діяльності громадських об'єднань, так і про неможливість само-реалізуватися у їх діяльності, бути потрібним суспільству, а також про «закритість» працівників у своєму найближчому оточенні. Неодноразово зі сторінок працівників митниць у закритих групах соціальних мереж лунали висловлювання, що митники не охоче розповідають про місце роботи, у першу чергу, через упереджене ставлення суспільства до їх діяльності.

Ще одним індикатором, що застосовується для оцінювання РСК Держмитслужби є умови та безпечність праці, який перебуває у тісному взаємозв'язку з кадровою політикою й фактично, певною мірою, є виразником її ефективності.

Як зазначається в оновленій Декларації Аруша [109], важливу роль в боротьбі митниці з корупцією відіграє належно організоване управління кадрами. До кадрових заходів, які довели свою користь для усунення корупції на митниці, належать такі заходи:

- адекватний рівень заробітної плати, наявність інших винагород і умов, що дозволяють митникам підтримувати пристойний рівень життя;
- наймання і утримання персоналу, який дотримується або прагне дотримуватися принципів чесної поведінки;
- реалізація такої кадрової політики підбору і просування персоналу, яка вільна від упередження і фаворитизму та заснована на принципі «оцінюють по заслугах»;
- розстановку, ротацію і переміщення персоналу вести з урахуванням потреби усунення можливості протягом довгого часу займати вразливі для корупції посади;
- проводити належне навчання та підвищення кваліфікації митного персоналу після найму і протягом всієї кар'єри, постійно сприяти і допомагати важливості підтримки на високому рівні етичних і професійних стандартів;
- наявність розробленої системи оцінки праці і системи управління, спрямованої на зміцнення позитивного досвіду та сприяння високому рівню професійної та особистої чесності.

Щодо адекватного рівня заробітної плати, то на запитання анкети «Чи задоволені Ви заробітною платою? (відмітьте одне значення у кожному рядку, де «0» означає, що Ви абсолютно незадоволені, а «5» – абсолютно задоволені)» відповіді працівників розподілилися так :

- «5» – 37 працівників,
- «4» – 140 працівників,
- «3» – 302 працівника,
- «2» – 358 працівників,
- «1» – 296 працівників,
- «0» – 433 працівника.

Така ситуація свідчить про те, що заробітна плата митників не лише не дозволяє підтримувати пристойний рівень життя, а й про ставлення керівництва Уряду до праці митника.

Щодо належних умов праці, у т.ч. забезпечення необхідними технічними засобами, канцтоварами для виконання посадових обов'язків, то відповіді розподілилися таким чином (рис. 2.21).

Важливим у професійній діяльності працівників є можливість кар'єрного зростання. Тенденції останніх років свідчать про

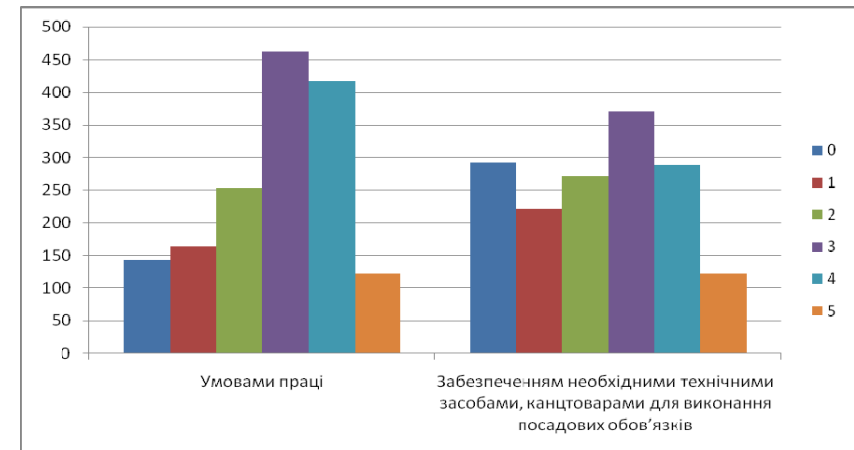


Рисунок 2.21 – Рівень задоволеності умовами праці та забезпеченням необхідними технічними засобами, канцтоварами для виконання посадових обов'язків

Джерело: побудовано авторами

те, що бачення керівництва держави та уряду щодо керівників Держмитслужби та її територіальних органів спрямоване на призначення «нових людей». Така практика не завжди є виправданою. Ситуацію, коли реалізація кадрової політики підбору і просування персоналу вільна від упередження і фаворитизму та заснована на принципі «оцінюють по заслугах», найкраще відображає відповідь на запитання анкети: «Оцініть перспективи Вашого кар'єрного зростання (відмітьте одне значення, де «0» означає, що у Вас немає перспектив, а «5» – високі перспективи)» (рис. 2.22).

Під гаслом «Митниця сприяє сталому розвитку для процвітання людей і планети» дії митниці будуть сприяти вирішенню завдань у соціальній, економічній та екологічній сферах і в сфері охорони здоров'я. У силу свого надзвичайного стану на кордоні, митниця відіграє найважливішу роль в міжнародному ланцюгу поставок, сприяючи стійкому, безпечному й інклюзивному майбутньому для всіх. З огляду на те, що у нас залишилося всього 10 років для досягнення встановлених ООН цілей сталого розвитку (ЦСР), і що деякі з цих цілей безпосередньо пов'язані зі стратегічною місією митниці, важливо, щоб митниця успішно вирішувала завдання у соціальній, економічній та екологічній сферах і в сфері охорони

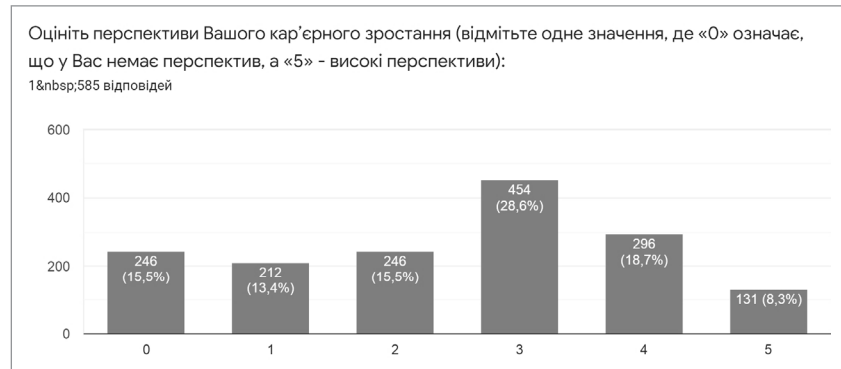


Рисунок 2.22 – Оцінка перспективи кар'єрного зростання респондентів

Джерело: побудовано авторами

здоров'я, нарощуючи свої зусилля для ефективних і більш активних дій. Усіма цими сталими діями митниця сприяє досягненню 17 ЦСР, включених ООН в Програму сталого розвитку до 2030 року. Фактично, нова концепція ВМО – «Об'єднання митниці заради безпечнішого і процвітаючого світу: кордони розділяють, митниця об'єднує», що лежить в основі стратегічного плану ВМО на 2019–2022 роки, підкреслює роль митниці у забезпеченні безпеки кордонів і сприянні економічному процвітанню та об'єднанню усіх учасників ланцюга поставок. Більш того, в Екологічному огляді ВМО за 2019 рік підкреслюється, що для досягнення сталого суспільства, розвиток якого базується на дбайливому ставленні до навколишнього середовища, митниця спільно з іншими організаціями повинна прагнути діяти, виходячи з вимог сталості, а ВМО повинна встановлювати стандарти в цій галузі [161].

Окрім того, запропонований опитувальник містить запитання працівникам митниці, щодо їх оцінки рівня соціальної відповідальності Держмитслужби перед суспільством (відмітити необхідно було одне значення, де «0» означає низький рівень, а «5» – високий рівень). Отриманий результат є дещо несподіваним (рис. 2.23) наявністю відміток від 0 до 3.

Так 63 респонденти вважають, що даний рівень є нульовим, 47 респондентів – дуже низьким на рівні 1, а 156 – низьким на рівні 2. Найбільша частка тих, хто вважає рівень соціальної

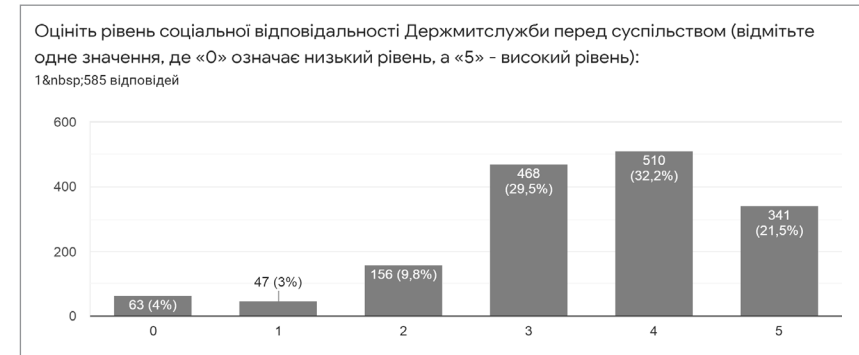


Рисунок 2.23 – Оцінка рівня соціальної відповідальності Держмитслужби

Джерело: побудовано авторами

відповідальності Держмитслужби перед суспільством на рівні «4» – 32,2 % респондентів.

Крім того, ще одним запитанням було: «Чи задоволені Ви інфраструктурою митного органу з точки зору зручностей для відвідувачів» Необхідно було відмітити одне значення, де «0» означає, що респондент абсолютно не задоволений, а «5» – абсолютно задоволений. Відповіді є такими:

- «5» – 148 працівників,
- «4» – 354 працівників,
- «3» – 374 працівника,
- «2» – 293 працівників,
- «1» – 208 працівників,
- «0» – 184 працівника.

Такий результат підтверджує необхідність поліпшення надання послуг Держмитслужбою у належних комфортних умовах, про що неодноразово надходили офіційні скарги громадян, у тому числі поширювалися через соцмережі.

Наступним індикатором оцінювання РСК Держмитслужби є суб'єктивна задоволеність життям. Так, за рейтингом щастя (Happiness Research Institute) Україна із 153 країн знаходиться на 123 місці [162], що звісно є негативним показником, адже відомо, що щасливі співробітники більш продуктивні протягом робочого часу, менше схильні до професійного вигорання та конфліктів;

більше схильні до конструктивної взаємодії; менше допускають критичних помилок тощо.

Скандинавським країнам, які очолюють рейтинг щастя, притаманний добродесний цикл, у котрому різні ключові інституційні та культурні індикатори доброго суспільства забезпечує кожен, включно із добре функціонуючою демократією, щедрим та ефективним соціальним добробутом і вигодою, низьким рівнем корупції та криміналу та задоволеними громадянами, які почуваються вільними й довіряють один одному та урядовим інституціям. Суспільства із низьким рівнем довіри легко потрапляють у пастку аморального кола, де низький рівень довіри в корумпованих інституціях призводить до низької готовності сплачувати податки і низької підтримки реформ, що буде знижувати турботу держави про своїх громадян [162, С. 188–189].

Результати здійснюваного опитування засвідчили, що 61,8% респондентів вважають себе щасливими. Критичним показником є наявність працівників, які вважають себе абсолютно нещасливими (показники від 0 до 2). 446 працівників, які оцінили рівень того, на скільки вони щасливі, на «3», є тим потенціалом, який згодом у випадку поліпшення внутрішнього і зовнішнього середовища, можуть приєднатися до «щасливчиків» або ж навпаки, у разі стагнації або погіршення, поповнити когорту тих працівників, які відчують себе нещасливими (рис. 2.24).

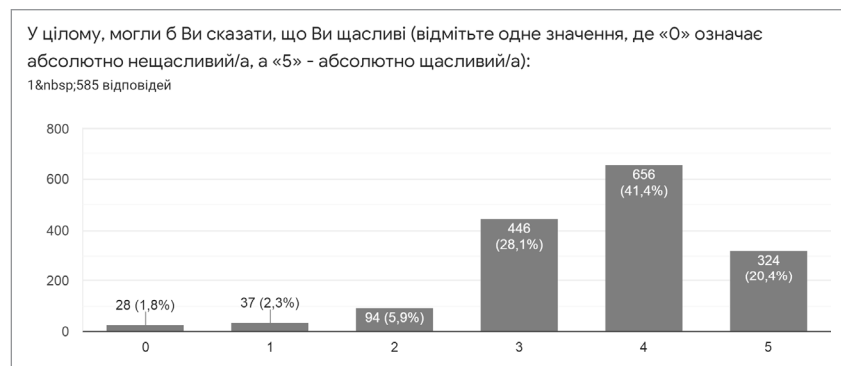


Рисунок 2.24 – Дані щодо відчуття щастя респондентів

Джерело: побудовано авторами

Як зазначалося раніше життєві цінності, якщо вони максимально близькі до природних, безпосередньо впливають на щастя людини. У цьому аспекті варто взяти до уваги результати опитування за показником щастя та перевірити твердження науковців. Відповіді на запитання анкети: «Наскільки важливим є у Вашому житті (відмітьте одне значення у кожному рядку, де «0» означає абсолютно неважливо, а «5» – абсолютно важливо): розподілилися таким чином (рис. 2.25).

За результатами опрацювання отриманих відповідей, науковцями побудовано ієрархію цінностей працівників Держмитслужби (табл. 2.6), які зумовлюють розвиток соціального капіталу.

Як видно з таблиці 2.6, першою в ієрархії є сім'я. Загалом слід зазначити, що численні дослідження ціннісних орієнтацій свідчать про те, що сімейні цінності є домінантними в ієрархії цінностей.

На другому місці за значимістю – друзі. За своєю ціннісною значимістю такий показник більше притаманний підлітковим групам та молоді. Проте, це можна пояснити тим, що в умовах нестабільності, а також враховуючи той факт, що більшість опитаних не беруть участі у жодних громадських об'єднаннях, більше 74% підтримують стосунки з колегами, які звільнилися зі служби

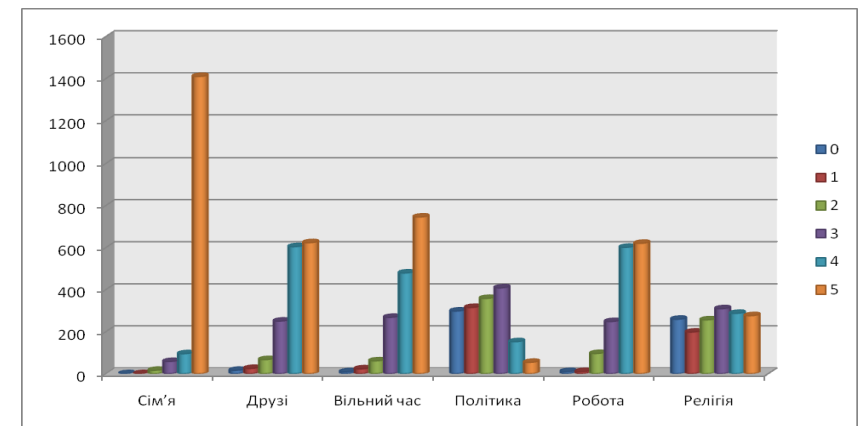


Рисунок 2.25 – Дані щодо важливості у житті респондентів сім'ї, друзів, вільного часу, політики, роботи та релігії

Джерело: побудовано авторами

Таблиця 2.6. Ієрархія цінностей працівників Держмитслужби, які зумовлюють розвиток соціального капіталу

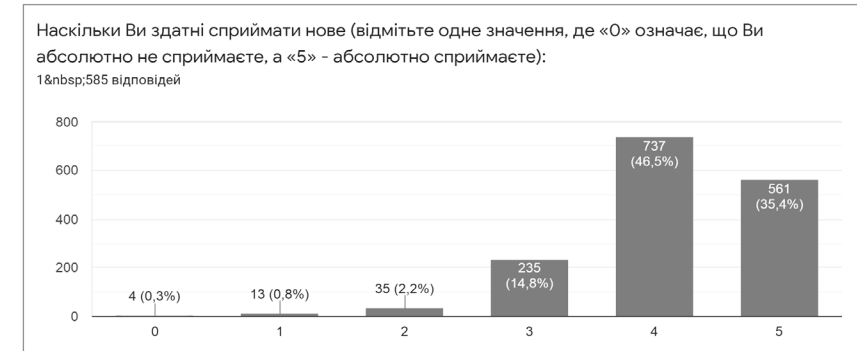
| № з/п | Цінності | Місце в ієрархії | Сумарний показник за «4» і «5» |
|-------|-------------|------------------|--------------------------------|
| 1 | Сім'я | 1 | 1505 |
| 2 | Друзі | 2 | 1227 |
| 3 | Вільний час | 3 | 1224 |
| 4 | Політика | 6 | 206 |
| 5 | Робота | 4 | 1221 |
| 6 | Релігія | 5 | 563 |

Джерело: складено авторами

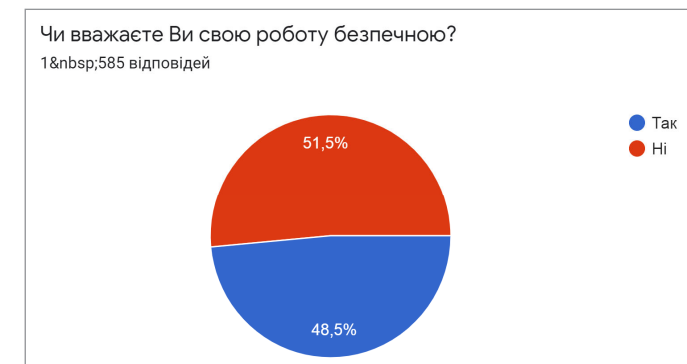
в митних органах, тосаме сім'я та друзі стають тією опорою, яка допомагає адекватно сприймати дійсність і мінімізувати негативний вплив зовнішніх і внутрішніх факторів. Фактично вільний час, робота і друзі мають невелику різницю в ієрархії, проте фактично байдужість до політики – остання сходинка в ієрархії – для працівників митних органів є дещо несподіваною.

Безпека, економічне зростання та забезпечення стабільності й благополуччя будь-якої держави неможливе без належної роботи митних органів. Митна служба – складна і виснажлива робота, яка потребує не лише емоційної стійкості, але й значного інтелектуального потенціалу. Постійне корегування векторів розвитку митної справи, нормативного забезпечення, зміна ідеологій, розвиток сучасних технологій, зокрема інтенсивна діджиталізація суспільства, зумовлюють необхідність у фахівцях, які здатні до безперервного навчання та швидкої адаптації [106]. Одним із питань анкети було: «Наскільки Ви здатні сприймати нове (відмітьте одне значення, де «0» означає, що Ви абсолютно не сприймаєте, а «5» – абсолютно сприймаєте)?». Відповіді респондентів подано на рис. 2.26.

Оцінка особистої захищеності/незахищеності, що ставить під загрозу фізичну безпеку кожної людини, є необхідною для встановлення рівня сучасного стану РСК Держмитслужби, оскільки, безпосередньо впливає на стан виконання посадових обов'язків працівникамита якість їх життя у цілому. Це питання, враховуючи відповіді на запитання анкети (рис. 2.27), потребує негайного розроблення надійних заходів особистої безпеки митників.

**Рисунок 2.26** – Дані щодо здатності респондентів сприймати нове

Джерело: побудовано авторами

**Рисунок 2.27** – Дані щодо безпечності роботи

Джерело: побудовано авторами

З метою узагальнення отриманих результатів проведеного опитування та напрацювання пропозицій щодо оцінювання сучасного стану РСК Держмитслужби, науковцями запропоновано наступні його рівні:

- **загрозливий** – характеризується негативними соціальними явищами, зокрема – відсутністю або вкрай низьким рівнем довіри, соціальною апатією, відсутністю належних умов та безпеки праці (за результатами опитування працівників за

запропонованою анкетною домінуючою є частка відповідей в діапазоні «0» – «1» або ж «ні» (крім запитання 12 анкети));

- **деструктивний** – вказує на наявність певних проблемних аспектів в архітектоніці РСК Держмитслужби, проте, спостерігаються певні позитивні соціальні зрушення (переважною є частка відповідей на запитання опитувальника в діапазоні «2» – «3»; «ні» (крім запитання 12 анкети));
- **конструктивний** – який демонструє розвиток РСК Держмитслужби й характеризується соціальною активністю працівників митних органів, задоволеністю умовами та оплатою праці, ефективністю здійснюваної кадрової політики та високим рівнем довіри на різних ієрархічних рівнях (переважачими є відповіді на запитання опитувальника в межах «4» – «5»; «так»).

Відповідно до отриманих відповідей маємо такий результат сучасного стану РСК Держмитслужби, як подано у таблиці 2.7.

Як видно з таблиці 2.7, лише рівень особистісної довіри та суб'єктивна задоволеність життям має конструктивний рівень. При цьому, пильної уваги та негайних заходів потребує інституційна довіра, показник якої знаходиться на межі загрозливого і деструктивного.

З метою дослідження сучасного стану резистентності соціального капіталу Держмитслужби, використаємо метод

Таблиця 2.7. Сучасний стан РСК Держмитслужби відповідно до визначених індикаторів

| Індикатор | Результат |
|---|---------------------------------------|
| 1) рівень довіри: | |
| 1.1) міжособистісної | конструктивний |
| 1.2) генералізованої | деструктивний |
| 1.3) інституційної | на межі загрозливого і деструктивного |
| 2) активність участі працівників у громадських організаціях | деструктивний |
| 3) умови та безпечність праці | деструктивний |
| 4) ефективність кадрової політики | деструктивний |
| 5) суб'єктивна задоволеність життям | конструктивний |

Джерело: складено авторами

експертних оцінок або метод Дельфі (англ. Delphitechnique) – один з основних класів методів науково-технічного прогнозування, який ґрунтується на припущенні, що на основі думок експертів можна збудувати адекватну модель майбутнього розвитку об'єкта прогнозування.

При цьому, з метою оцінювання рівня узгодження думок експертів визначають коефіцієнт конкордації, що розраховується за формулою:

$$W = \frac{\sum_{j=1}^n d_j^2}{\frac{1}{12} [m^2(n^3 - n) - m \sum_{i=1}^m T_i]} \quad (2.1)$$

де n – кількість факторів;

m – кількість експертів;

d_j – відхилення суми від середньої суми;

T_i – результати проміжних розрахунків.

$$d_j = S_j - \frac{\sum_{j=1}^n S_j}{n} \quad (2.2)$$

де S_j – сума рангів.

$$S_j = \sum_{i=1}^m R_{ij} \quad (2.3)$$

де R_{ij} – матриця оцінок факторів експертами.

$$T_i = \sum_{l=1}^L (t_l^3 - t_l) \quad (2.4)$$

де L – кількість зв'язаних груп (однакових рангів);

t_l – кількість зв'язаних рангів у кожній групі.

У даному випадку, коефіцієнт конкордації має значення 0,804. Враховуючи те, що чим більше значення коефіцієнта конкордації, тим вищий ступінь узгодженості думок експертів, доцільно зробити висновок про те, що думки експертів є узгодженими, а тому, можуть слугувати основою для дослідження.

Окрім того, враховуючи, що опитування проводилось вперше, на етапі апробації було залучено 6 осіб, які не є на даний час працівниками Держмитслужби.

З метою визначення рівня РСК Держмитслужби, було застосовано графічний (еталонний) метод оцінювання. Графічний метод

оцінки базується на побудові так званої «Радіальної діаграми» або «Багатокутника», що дає змогу візуалізувати отримані результати. При цьому, він є досить простим та не потребує додаткових витрат. Перевагою його застосування є й те, що він дозволяє здійснити порівняння між еталонною моделлю та фактично отриманими показниками з перспективою формування напрямів підвищення або ж якісного зрушення складових РСК Держмитслужби.

При цьому, слід враховувати, що еталонною є модель РСК Держмитслужби, індикатори якої мають наступні значення:

- Індикатор 1 «Рівень довіри» – 5 балів;
- Індикатор 2 «Активність участі працівників у громадських організаціях» – 1 бал;
- Індикатор 3 «Умови та безпечність праці» – 5 балів;
- Індикатор 4 «Ефективність кадрової політики» – 5 балів;
- Індикатор 5 «Суб'єктивна задоволеність життям» – 5 балів.

Оцінювання рівня РСК Держмитслужби запропоновано здійснювати за наступним алгоритмом:

1. Визначення індикаторів оцінювання РСК Держмитслужби.
2. Формування матриці результатів експертного оцінювання рівня РСК Держмитслужби.
3. Визначення середнього значення за кожним із індикаторів оцінювання РСК Держмитслужби.
4. Формування еталонної моделі РСК Держмитслужби за індикаторною структурою.
5. Побудова еталонної та фактичної графічних моделей РСК Держмитслужби.
6. Формування аналітичних висновків з отриманих результатів.

З метою унаочнення практичної можливості реалізації запропонованого підходу, доцільно здійснити оцінювання рівня РСК Держмитслужби за результатами проведеного опитування (табл. 2.8 та рис. 2.28).

Із отриманих результатів зроблено висновки про те, що фактичні значення індикаторів, що використовувались для оцінювання рівня РСК Держмитслужби суттєво відрізняються від еталонних. А тому, нагальною є необхідність у напрацюванні ефективних заходів, спрямованих на підвищення рівня довіри між працівниками Держмитслужби різних ієрархічних рівнів та учасниками митних

Таблиця 2.8. Значення індикаторів для оцінювання РСК Держмитслужби

| Показник | Еталонне значення індикаторів РСК | Фактичне значення індикаторів РСК |
|----------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Інд 1 | 5 | 2,39 |
| Інд 2 | 1 | 0,25 |
| Інд 3 | 5 | 1,98 |
| Інд 4 | 5 | 2,62 |
| Інд 5 | 5 | 3,71 |

Джерело: складено авторами

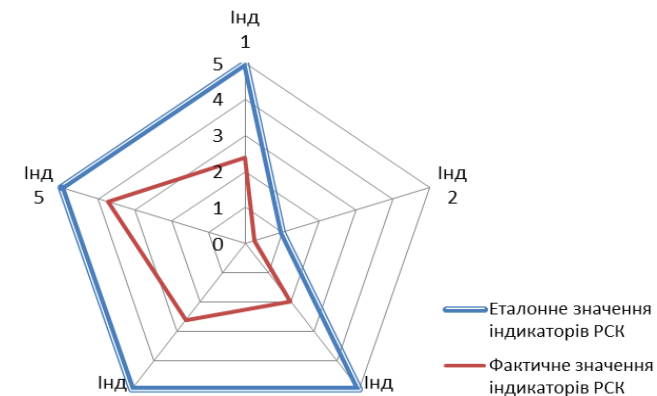


Рисунок 2.28 – Графічне зображення фактичного та еталонного значень індикаторів РСК Держмитслужби за результатами проведеного опитування

Джерело: побудовано авторами

правовідносин, формування сприятливого репутаційного капіталу служби, активізації залучення працівників до громадських ініціатив, стимулювання зацікавленості у ефективній діяльності митних органів. Окрім того, особливої уваги потребує питання забезпечення належних умов праці працівників Держмитслужби, їх кар'єрного зростання й залучення до стратегічного розвитку служби.

Резюмуючи зазначимо, що із отриманих результатів справедливим є висновок про те, що наразі соціальний капітал Держмитслужби характеризується здебільшого деструктивним рівнем резистентності, а тому, потребує розвитку шляхом якісних перетворень. Тому найважливішим і найактуальнішим

питанням є розроблення моделі розвитку РСК Держмитслужби в умовах інституційної трансформації та відповідно визначення стратегічних напрямів підвищення інституційної ефективності митного відомства.

2.3. Архітекtonіка резистентного соціального капіталу Держмитслужби

З урахуванням необхідності вибудови митної політики шляхом ефективною реалізації та підвищення рівня соціального потенціалу кадрового складу Держмитслужби, а також задоволення суспільних потреб у розрахунку на одиницю затрат економічних ресурсів, вважаємо за належне приділити окрему увагу вивченню архітекtonіки резистентного соціального капіталу Держмитслужби, тобто його структури та міжкомпонентних зв'язків. Це дозволить не лише глибше розкрити сутність резистентного соціального капіталу і вказати шляхи його розширеного відтворення та накопичення, а й сприятиме кращому розумінню перспектив інституційної трансформації Держмитслужби в умовах складних переплетінь економічних, соціальних, політичних та інших суперечностей, що не дозволяють країні вийти на траєкторію сталого соціально-економічного розвитку, послаблюючи тим самим її глобальну конкурентоспроможність.

Розгляд структури резистентного соціального капіталу Держмитслужби доцільно здійснювати шляхом використання комплексного та цілісного підходу до вивчення його взаємодіючих компонентів, а також із врахуванням сутності поняття «резистентність», що не заперечує змін і суперечностей, при виникненні та розв'язанні яких не руйнуються критично важливі співвідношення окремих складових згаданого капіталу. Необхідно зазначити, що структуру резистентного соціального капіталу Держмитслужби будемо представляти як комплекс елементів і компонентів та характерних їм властивостей, взаємодія між якими та середовищем зумовлює якісно або сутнісно нову інтегративну цілісність. Тобто, ці елементи та компоненти перебувають у зв'язках не лише один з одним, але й із зовнішнім середовищем. Це, своєю чергою, відповідає положенням синергетичного підходу, одним із клю-

чових принципів якого є гомеостатичність та ієрархічність, котрі забезпечують порядок та сталість, прозорість і відносну змістовну простоту. Водночас нагадаємо, що резистентність соціального капіталу Держмитслужби визначається наявністю такої ключової якості, як адаптивність до внутрішніх та зовнішніх змін і впливів, інновацій на основі розвинених горизонтально-вертикальних зв'язків і складної взаємодії між елементами та компонентами. Причому категорія «резистентність» щодо соціального капіталу Держмитслужби не є статичною, простою за своєю внутрішньою природою, і тим більше, не варто зводити її розуміння лише до здатності поглинати негативні впливи і відновлюватися від їх наслідків. Генеза концепції резистентності соціального капіталу Держмитслужби прямо пов'язана з її сутнісною характеристикою – стійкістю, зокрема до порушень усіх видів взаємодії та непоступального розвитку митного відомства. Ключовим елементом, що забезпечує таку стійкість, виступає адаптивна властивість кадрового складу митної служби до змін, навчання та інновацій у контексті комплексної системи зворотного зв'язку, горизонтально-вертикальної динамічної взаємодії.

Дослідження структури РСК Держмитслужби, на нашу думку, слід розпочати з базових елементів вказаного капіталу, котрі тісно пов'язані з іншими компонентами РСК Держмитслужби, а саме з виокремлення головних принципів, властивостей і показників, визначення ресурсів та функцій. Так, до принципів РСК Держмитслужби варто віднести такі: *надійність, динамічна відновлюваність, опірність, стабільність та субсидіарність*.

- принцип надійності передбачає тривалу у часі якісну реалізацію митної політики через стійку соціальну взаємодію кадрового складу Держмитслужби та здійснення службою як соціальною інституцією позитивного впливу на таку взаємодію шляхом використання формальних і неформальних механізмів координації та комунікації для забезпечення можливості довгострокової співпраці і нагромадження резистентного соціального капіталу;
- принцип динамічної відновлюваності забезпечує швидку адаптивність Держмитслужби та її працівників до інновацій, а також внутрішніх і зовнішніх змін через формування ме-

неджментом митної служби відповідної стратегії для накопичення соціального капіталу;

- принцип опірності забезпечує послідовність та розміреність виконання завдань та функцій працівниками Держмитслужби через несприйнятливність до будь-яких негативних факторів зовнішнього і внутрішнього впливу, а також здатність протидіяти процесам, що породжують і підсилюють відомчі деструктивні явища (корупція, хабарництво тощо); водночас, з боку митної служби застосування принципу забезпечується діями, спрямованими на посилення Держмитслужби як потужної інституції у структурі органів державної влади, здатної швидко та адекватно реагувати на різні за своєю природою та складністю виклики;
- принцип стабільності передбачає забезпечення: розвитку Держмитслужби відповідно до викликів та потреб, уникаючи недостатньо обґрунтованих змін стратегій, концепцій розвитку, структури тощо; митною інституцією через консолідацію відомчих та індивідуальних інтересів сталості неухильного дотримання кадровим складом Держмитслужби основних норм (правил), цінностей, корпоративної культури, доброчесності, а також належного рівня довіри і позитивної відомчої ідентичності.
- принцип субсидіарності у соціально-позитивному сенсі завбачує можливість удосконалення та розвитку здібностей кожного працівника Держмитслужби у взаємодії з іншими, користуючись усіма перевагами доступу до ресурсів відомства та реалізуючи своє трансцендентне призначення; дотримання принципу забезпечується митною службою шляхом постійного оцінювання обґрунтованості дій щодо розвитку потенціалу внутрішньовідомчих та зовнішньовідомчих співпраці і партнерства з погляду наявних можливостей.

Як соціальному феномену та продукту соціальних відносин у середовищі митної служби РСК Держмитслужби, що постійно розвивається шляхом накопичення характерні певні природні (родові) та розвинуті (набуті) властивості. До природних властивостей віднесемо:

- ресурсність – потенціал особистісної та відомчої (міжвідомчої) взаємодії;
- нагромадження – створення мереж соціальних зв'язків, необхідних для провадження митної політики;
- конвертованість – обмін внутрішніми та зовнішніми соціальними ресурсами Держмитслужби (засоби та можливості) на безеквівалентній основі;
- ліквідність – обмін внутрішніми та зовнішніми соціальними ресурсами Держмитслужби (засоби та можливості) на еквівалентній основі;
- прибутковість – економія трансакційних витрат відомчої (міжвідомчої) співпраці.

До розвинутих властивостей РСК Держмитслужби віднесемо:

- відомча корпоративність – здатність працівників Держмитслужби працювати єдиною командою з обов'язковим дотриманням корпоративних і моральних норм (правил), етики та поведінки;
- прогресивна комунікативність – розвиток компонентів комунікативної поведінки, котрі детермінують напрями продуктивного вирішення питань щодо ефективної реалізації державної митної політики;
- професійна успішність – орієнтованість працівників митних органів на постійне оновлення вмінь і навичок з питань державної митної справи, а також на удосконалення особистісних якостей, пов'язаних з ціннісними орієнтаціями, внутрішніми настановами, інтелектуальними здатностями та уважливими властивостями.

Як структурно-реляційній цілісності РСК Держмитслужби мають бути притаманні такі фундаментальні властивості, як *продуктивність* та *структурне вкорінення*. Зокрема, продуктивність РСК Держмитслужби – здатність забезпечувати постійний доступ працівників митної служби до благ (ресурсів, влади тощо), а структурне вкорінення РСК Держмитслужби полягає у стійкості соціальних зв'язків вертикальної та горизонтальної відомчої взаємодії. До того ж, структурне вкорінення передбачає реляційний та структурний аспекти природи походження РСК Держмитслужби. *Реляційний аспект* РСК Держмитслужби відобра-

жає певну специфіку професійних стосунків працівників митної служби, для яких, завдяки підтримці та розвитку таких стосунків, розширюються і (або) з'являються нові матеріально-технічні, інформаційні та решта можливостей. Іншими словами, працівники Держмитслужби досягають результатів, котрих не було б отримано без наявності вищезгаданих стосунків, а це, своєю чергою, сприяє зміцненню кадрового потенціалу митних органів. *Структурний аспект* РСК Держмитслужби вказує на те, що професійні стосунки працівників митної служби відбуваються в рамках певної соціальної структури – Держмитслужби, де передбачені чіткі статусні позиції (посади) з визначеним функціоналом. За таких умов РСК Держмитслужби визначається рівнями та конфігурацією професійної і соціальної взаємодії кадрового складу митної служби, на якість якої впливатиме рівень довіри, дотримання встановлених відомчих норм (правил) та цінностей, міцність та стійкість соціальних зв'язків.

Невід'ємним базовим елементом структури РСК Держмитслужби є сукупність інтелектуальних, організаційних, кадрових та інформаційних ресурсів. Проте, у контексті нашого дослідження інтерес становлять ті ресурси, котрі за своєю суттю є психологічними критеріями такого капіталу і визначають рівень відомчої адаптації та соціальної інтеграції працівників Держмитслужби загалом, а також рівень їх соціокультурної адаптації, інкультурації, аккультурації, соціальної самореалізації і самоактуалізації зокрема. До цих ресурсів віднесемо: афективний (емоційний), когнітивний та конативний (комунікативний). Саме такий розподіл ресурсів зумовлений особливостями прояву соціально-психологічної активності працівників митних органів у різних ситуаціях та обставинах, що вказуватиме на те, який саме ресурс виявляється визначальним. Так, якщо визначальним виявляється афективний (емоційний) ресурс РСК Держмитслужби, то можна стверджувати, що працівником митних органів (Держмитслужбою) налагоджені з соціальним оточенням хороші довірчі стосунки, що дозволяють на належному рівні вирішувати службові питання і взаємодіяти ефективно не тільки на формальному, але і на неформальному рівні. Визначальний когнітивний ресурс у структурі РСК Держмитслужби забезпечує працівнику системи митних органів (Держмитслужбі): можливість оперативного встановлення зв'язку і досягнення взаєморозуміння

з важливими суб'єктами задля подальшої ефективної реалізації митної політики; високу ймовірність прийняття для кожного конкретного випадку відповідних референтним нормам «правильних» рішень. Конативний (комунікативний) ресурс дозволяє працівнику системи митних органів (Держмитслужбі) вибудовувати необхідні і корисні комунікації, встановлювати і використовувати цінні відомчі (як ділові, так і міжособистісні) зв'язки.

Таким чином, описані базові елементи РСК Держмитслужби, а саме принципи, властивості, аспекти, показники та ресурси – є структурним ядром його архітекtonіки (рис. 2.29) та дозволяють висунути припущення, що РСК Держмитслужби підвищує ефективність персональної та відомчої діяльності шляхом зниження витрат для досягнення необхідних результатів або ж підвищення результативності досягається шляхом збереження незмінного рівня витрат.

Розглядаючи РСК Держмитслужби не лише як категорію соціальної інституції – митного відомства, що представлена у вигляді структурно оформлених зв'язків, ієрархій, порядків (норм, правил), базових елементів, тощо та забезпечує координацію і кооперацію кадрового ресурсу з метою об'єднання зусиль для ефективного виконання основних завдань Держмитслужби, а й як феномен,

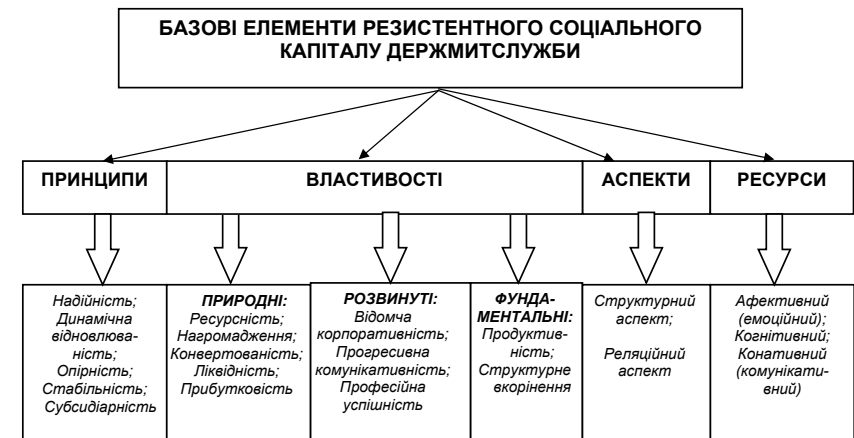


Рисунок 2.29 – Базові елементи резистентного соціального капіталу Держмитслужби
 Джерело: розроблено авторами

відтворюваній динамікою соціальної інтеракції, важливо виокремити низку важливих функцій даного капіталу.

Кожна з функцій РСК Держмитслужби несе певне смислове навантаження та тією чи іншою мірою сприяє мобілізації основних та залученню додаткових ресурсів митного органу задля належної реалізації діяльності останньої в умовах трансформаційних процесів та з урахуванням постійних ендегенних або екзогенних, подекуди негативних, впливів, що можуть непрогнозовано з'являтися та становити серйозні загрози з невідомими наслідками та небезпеками. Перелік функцій РСК Держмитслужби (рис. 2.30) представимо у загальному вигляді, коротко характеризуючи основне призначення кожної з них.

Соціальна. Головна функція РСК Держмитслужби, його «генеральна» мета та призначення. Соціальна функція РСК Держмитслужби полягає у відомчій відповідальності перед суспільством за належний захист митних інтересів країни. Сприяє як соціалізації кадрового потенціалу митної служби, так і створенню умов для досягнення соціального оптимуму митною інституцією



Рисунок 2.30 – Функції резистентного соціального капіталу Держмитслужби
Джерело: розроблено авторами

у різних проекціях його існування. Це своєю чергою підвищує рівень довіри, єдності та згуртованості колективу, перетворюючи його в єдиний «організм», що живе за встановленими нормами і законами відповідно до своїх цілей і цінностей.

Економічна. Поліпшенню вирішення економічних проблем, включаючи й ті, що належать до кола питань митної сфери, а також підвищенню ділової та інвестиційної активності, впровадженню нових форм економічної співпраці тощо сприяє розвинута мережа соціальних особистісних зв'язків працівників, а також внутрішньоінституційних та зовнішньоінституційних зв'язків Держмитслужби.

Інституційна. Резистентний соціальний капітал Держмитслужби, пронизуючи механізми функціонування різних сфер соціально-економічних відносин, сприяє поглибленню і прискоренню трансформаційних процесів розвитку інституційного середовища. Він корегує існуючий та формує новий інституційний простір шляхом удосконалення відомчої соціальної взаємодії, а також силами формальних та неформальних громадських інститутів.

Політико-компромісна. Функціонування Держмитслужби як державної інституції багато у чому залежить від прийняття тих чи інших політичних рішень. При цьому РСК Держмитслужби створює надійні умови для збалансованого розвитку та зміцнення горизонтальних і вертикальних зв'язків митної служби, а також шляхом прийняття відповідних управлінських рішень забезпечує трансформацію політичних рішень у технологічний ланцюжок відомчого визначення завдань, дій, етапів і способів їх досягнення. Це сприяє підвищенню рівня репутації Держмитслужби, зміцненню довіри до влади та розвитку бізнесу.

Інфраструктурна. Резистентний соціальний капітал Держмитслужби завдяки структурним базовим елементам та компонентам об'єднує та «скріплює» кадровий склад у колектив служби, сприяє чіткому виокремленню рівнів управлінських завдань та посилює з боку менеджменту контроль за дотриманням морально-етичних і відомчих норм та правил. Водночас, завдяки симбіозу структури РСК Держмитслужби і структури системи органів митної служби ця функція забезпечує стабільне функціонування та підвищує ступінь мобільності митного відомства в умовах його модернізаційних перетворень.

Інформаційна. Дана функція РСК Держмитслужби сприяє поширенню та обміну інформацією, забезпечує доступ до інформації та її використання з метою отримання належної реалізації функцій та завдань працівниками Держмитслужби, а також отримання додаткових можливостей професійного зростання кадрового потенціалу відомства. У результаті розвитку соціальних взаємозв'язків підвищується інформованість працівників митних органів, що своєю чергою дозволяє трансформувати зміст інформації під власним кутом зору, продукувати та приймати необхідні та правильні рішення.

Відтворювальна. Виконуючи інформаційну функцію, РСК Держмитслужби забезпечує позитивну динаміку внутрішніх та зовнішніх відомчих інформаційних потоків, що передбачає накопичення, використання та оновлення професійної, спеціальної і пізнавальної інформації, пов'язаної з діяльністю митної служби. Це сприяє відтворенню та накопиченню РСК Держмитслужби шляхом оновлення (часткового або повного) його складових, а отже підтримує належну динаміку та адаптацію діяльності митної інституції до нових соціального-економічних, політичних змін у державі або ж відомчих структурних перетворень.

Комунікаційна. Сприяє розвитку професійної мови і зміцненню довіри між працівниками Держмитслужби, створює сприятливий клімат у колективі відомства та водночас підвищує комунікаційну культуру митної служби, знижуючи її уразливість, протидіє розвитку відомчої відособленості, а також розвиває систему її зовнішніх і внутрішніх зв'язків.

Діалогова (інтерактивна). Полягає у встановленні довірчих стосунків між керівництвом і співробітниками Держмитслужби, що своєю чергою забезпечує координацію дій, співпрацю, передачу знання, досвіду і навичок, необхідних для ефективного виконання завдань, що ставляться перед митною службою, а отже підвищує її інституційну спроможність та шляхом досягнення суспільних вигод, підвищенню «прозорості» зміцнює довіру до неї.

Інтегративна. Забезпечує стійкість міжособистісного та внутрішньоколективного об'єднання у межах Держмитслужби на основі толерантності, довіри, взаємоповаги та утвердженій професійній самоідентифікації працівників митних органів. Це сприяє не лише відомчому командотворенню та культивуванню практики несення відповідальності за прийняті управлінські рішення,

а й підвищенню результативності діяльності відомства, надійності звітності та відповідності правовим і законодавчим нормам, а також здатності Держмитслужби підтримувати саморозвиток, тобто забезпечити дотримання параметрів інерційності системи митних органів.

Інтелектуально-інноваційна. Передбачає пошук, напрацювання та розвиток нових ідей щодо управлінських рішень та можливостей. Завдяки стійким соціальним зв'язкам РСК Держмитслужби і в результаті налагодженої відомчої (формальної) та неформальної взаємодії відповідного однорідного інтелектуального середовища на усіх етапах формування, обґрунтування нової пропозиції відбувається не лише впровадження інновації, а й її постійне удосконалення, тобто наповнення новим змістом. При цьому РСК Держмитслужби виступає як формальний, так і неформальний ресурс інтелектуального та інноваційного розвитку митної інституції.

Соціально-культурна (культурно-етична). Проявляється у тому, що РСК Держмитслужби дозволяє співпрацювати, довіряти, розуміти, формує культурні цінності, встановлює високий рівень культури співробітництва кадрового складу митного відомства.

Комбінаційна. Передбачає оптимальне поєднання досвіду, інтелектуального потенціалу, професійних та особистісних якостей працівників Держмитслужби для забезпечення безконфліктної горизонтальної та вертикальної відомчої взаємодії, запобігання ментальній капсуляції (відокремлення) структурних підрозділів митної служби через активізацію обміну інформації і руйнування комунікаційних бар'єрів.

Синергетична. Сприяє вибудові синергетичного менеджменту на усіх ієрархічних рівнях Держмитслужби. Тобто передбачає забезпечення стабільності та підвищення результативності діяльності митної служби шляхом формування гармонійної системи цілей, комбінованого використання взаємоузгоджених стратегій, а також розвитку: управлінської надійності – здатності виявляти та долати ризики, управлінської гнучкості – можливості швидко адаптуватися до змін, максимально уникаючи зовнішніх та внутрішніх негативних впливів.

Окрім згаданих вище базових елементів та функцій, повноцінно розкривають зміст РСК Держмитслужби рівні та складові, котрі, логічно доповнюючи структуру, матеріалізують його,

а також роблять зрозумілими відомчу координацію і комунікацію. Так, у контексті реформування Держмитслужби та в умовах становлення сприятливого відомчого середовища задля оперативного вирішення проблем і дилем колективної дії, що сприятиме соціально-економічному розвитку держави у довгостроковому періоді, будемо розглядати вертикальний та горизонтальний рівні РСК Держмитслужби щодо формування, накопичення та відтворення останнього.

Виокремлення горизонтальних та вертикальних рівнів сприятиме розумінню комплексного накопичення РСК Держмитслужби, дозволить митній інституції напрацьовувати важливі напрямки і заходи його формування і розвитку. Причому, у даному контексті варто розрізняти згадані вище рівні за внутрішньовідомчою та зовнішньовідомчою приналежністю. Так, горизонтальний рівень РСК Держмитслужби (внутрішньовідомчий) знижує трансакційні витрати митної служби та стимулює працівників відомства до самоорганізації та самостійного вирішення питань та завдань митного органу. Вертикальний рівень РСК Держмитслужби (внутрішньовідомчий) сприяє підзвітності структурних підрозділів у ієрархії інституції, підвищує якість провадження митної справи та якість надання послуг. Горизонтальний рівень РСК Держмитслужби (зовнішньовідомчий) забезпечує якісне та своєчасне виконання покладених на митну службу завдань, і котре передбачає пряму або опосередковану міжвідомчу взаємодію (спільне виконання, консультування, обмін інформацією тощо) з іншими державними органами, допоміжними органами і службами, утвореними Президентом України, тимчасовими консультативними, дорадчими та іншими допоміжними органами, утвореними КМУ, органами місцевого самоврядування, об'єднаннями громадян, громадськими спілками, відповідними органами іноземних держав і міжнародних організацій, профспілками та організаціями роботодавців, а також підприємствами, установами та організаціями. Вертикальний рівень РСК Держмитслужби (зовнішньовідомчий) забезпечує відповідні умови і розширює комунікаційні канали для спільної нормотворчості митної інституції та Верховної ради України, а також шляхом зняття певних бюрократичних перепон спрощує взаємодію митної служби з Кабінетом Міністрів України задля формування єдиного простору публічного управління, що

є необхідною умовою для забезпечення успішної та прозорої діяльності Держмитслужби у напрямі розвитку та ефективного функціонування.

Визначення вузлових точок перетину вертикальних та горизонтальних рівнів дасть можливість визначити центри накопичення РСК Держмитслужби. Такими центрами можуть бути професійні об'єднання та спілки, дорадчі та консультаційні органи, публічно-приватні партнерства, програми, спрямовані на розвиток інституційних цінностей та норм, професійного зростання, позитивних моделей поведінки та інші. Разом з тим, надзвичайно важливо упередити негативний вплив РСК Держмитслужби на її розвиток. Проявами «ерозії» РСК Держмитслужби є соціальні дисфункції: корупційна діяльність, професійна некомпетентність, несформована культура відомчої доброчесності, міжособистої та інституційної довіри, незадоволеність бізнесу рівнем обслуговування митних органів, непрозорість діяльності, слабкість системи транспарентності та підзвітності митних органів, недотримання гендерної рівності, поширення у митній службі та поза нею негативних соціальних норм та цінностей, що супроводжуються зниженням усереднених норм соціальних відносин. Розвиток цих та інших соціальних дисфункцій може приводити до негнучкості Держмитслужби, зростання безвідповідальності у системі митних органів та їх криміналізації.

Таким чином, можна зазначити, що митна інституція здійснює прямий та опосередкований вплив на накопичення РСК Держмитслужби через формування відповідної стратегії розвитку складових такого капіталу на вертикальному та горизонтальному рівнях. Але, це не означає, що слід впровадити жорсткі заходи політики формування і накопичення РСК Держмитслужби, оскільки ефект від їх реалізації може бути зворотнім та зруйнувати ті його сфери, де він вже існує. Розробки та впровадження потребує така модель розвитку РСК Держмитслужби, котра б сприяла створенню умов для формування, накопичення та відтворення РСК Держмитслужби у горизонтальній та вертикальній проекціях його існування, оскільки такий капітал має прихований резерв. Також варто зважати на специфіку функціонування митної служби, її структуру та завдання, особливості міжособистої, внутрішньовідомчої та міжвідомчої взаємодії тощо.

Завдяки своїм властивостям та функціям РСК Держмитслужби допоможе у досягненні цілей та вирішенні завдань як окремих програм та заходів системи митних органів, так і сприятиме ефективному реформуванню митної служби. Для накопичення та повноціного відтворення РСК Держмитслужби необхідне постійне інвестування працівниками митної служби окремо та відомством у цілому, зокрема шляхом розроблення та реалізації: державних відомчих стратегій та програм, що мають опосередкований, проте широкий вплив на мотивацію та заохочення до добросовісного та ініціативного виконання обов'язків, формування соціально-економічних відносин, взаємозв'язків, підвищення рівня довіри; стратегії, котрі інтегрують та включають заходи спрямовані на побудову РСК Держмитслужби. Більше того, з метою РСК Держмитслужби зміцнення на вертикальному та горизонтальному рівнях окремої уваги потребують заходи впливу на його ресурси. Розвиток РСК Держмитслужби у горизонтальній площині через підвищення рівня довіри, «взаємопроникнення» (зміцнення соціальних зв'язків) між працівниками митної служби дозволяє зменшити транзакційні витрати, що пов'язані з формальними механізмами координації, полегшує персоніфіковану неформальну взаємодію між ними, дозволяє знизити соціальну уразливість, отримати у кризовій ситуації необхідну підтримку. Накопичений на вертикальному рівні РСК Держмитслужби дозволяє делегувати низку повноважень щодо прийняття рішень низовій ланці управлінців. Це у багатьох випадках дозволяє вирішити проблему управлінської вертикалі і, подібно до «горизонталі», знижує ріст транзакційних витрат. Водночас суттєво підвищує значення таких якостей працівників митної служби, як чесність, відповідальність, власна ініціатива; сприяє підвищенню довіри до державної митної інституції, що своєю чергою консолідує суспільство, сприяє зростанню соціальної стабільності, а отже сприяє реалізації митної політики та прискоренню соціально-економічного розвитку держави.

Функціонування РСК Держмитслужби проявляється через складові, котрі тісно пов'язані з вертикальним та горизонтальним внутрішньоінституційним і зовнішньоінституційним рівнями. Для цілісності розуміння та повноти розкриття сутності складових РСК Держмитслужби зазначимо, що попередній аналіз досліджень соціального капіталу вказує на неоднотайність науковців у питанні

переліку його складових (компонентів). Зокрема, Г. Волчкова виділяє три сутнісні складові соціального капіталу, які мають між собою тісний взаємозв'язок, – це норми поведінки, довіра та «мережі спілкування й взаємодії». Норми поведінки відображають моделі поведінки, котрі відповідають загальноприйнятим моральним нормам, уявленням про порядність, відповідальність та інші чесноти, та не йдуть у супереч морально-етичним засадам розвитку суспільства чи колективу. На основі формування та реалізації загальноприйнятих норм поведінки у суспільстві чи колективі утворюється довіра, яка і стає основним джерелом формування соціального капіталу. Люди, об'єднані спільними нормами моралі, поведінки та довірою створюють різного роду «мережі спілкування та взаємодії» – виробничі, міжособистісні, громадянські, релігійні, мережі спілкування у комп'ютерному просторі тощо. Незалежно від специфіки такі мережі спілкування загалом називаємо соціальними. В таких мережах спілкування різною мірою присутні прояви відповідальності, взаємності, солідарності та співучасті. Чим більшим є прояв взаємодії на засадах солідарності та співучасті, тим більшим є поштовх до розвитку вищого рівня норм і ціннісних орієнтацій в суспільстві чи колективах [163]. Інші науковці виокремлюють емоційну, когнітивну і комунікативну складові (аспекти/компоненти) соціального капіталу [151] або ж, розглядаючи соціальний капітал як важливий фактор економічного розвитку України та її регіонів, виділяють ресурсну, середовищну та результативну складові соціального капіталу [103].

Враховуючи предмет, мету та завдання нашого дослідження складовими РСК Держмитслужби визначаємо інституційну та когнітивну. Ключовими компонентами згаданих складових РСК Держмитслужби, сутність яких доволі широко розкрита у попередніх підрозділах даного дослідження, є соціальні зв'язки, що базуються на довірі працівників Держмитслужби, легітимізовані правила і норми, котрі регулюють взаємодію у межах відомства, а також структурні підрозділи митної служби, що забезпечують її нормальне функціонування. До цього можна додати позитивні цілі колективу відомства, оскільки не кожен соціальний зв'язок чи мережа відповідає поняттю РСК Держмитслужби. Норми ж, котрі створюють РСК Держмитслужби, навпаки повинні включати такі чесноти, як правдивість, обов'язковість та взаємність. Також добре розвинена

мережа відомчих зв'язків є запорукою її конкурентоспроможності та розвитку, оскільки колектив будь-якого структурного підрозділу митного відомства, всередині якого існує повна надійність та абсолютна довіра, здатний зробити набагато більше порівняно з колективом, що не має таких якостей, а отже – діє більш ефективно.

Безсумнівним є й зв'язок між компонентами складових РСК Держмитслужби та його рівнями, що цілком корелюються з реляційним та структурним аспектами РСК Держмитслужби. Такий зв'язок забезпечує виконання функцій РСК Держмитслужби і його можна представити ланцюговою реакцією, тобто: соціальні зв'язки на горизонтальному рівні уможливають виникнення засад взаємності, які сприяють встановленню, зміцненню та примноженню міжособистісної, генералізованої та інституційної довіри у структурі системи митних органів; соціальні зв'язки на вертикальному рівні забезпечують дотримання, належний рівень визнання та узгодженість відомчих та загальнолюдських правил, норм і цінностей. Апогеєм вказаної реакції і по суті головною метою функціонування РСК Держмитслужби є стійка відомча та міжвідомча комунікація, співпраця і взаємодопомога. Іншими словами, на мезорівні РСК Держмитслужби є тим нематеріальним активом, котрий створюється митною службою через систему соціальних відносин на внутрішньовідомчому, міжвідомчому й організаційно-інституціональному рівнях і який здійснює синергетичний вплив на результати її діяльності завдяки здатності мобілізувати ресурси та знижувати витрати. Окрім цього, РСК Держмитслужби також впливає на ефективне функціонування та успіх інших державних інституцій. Вміле оперування РСК Держмитслужби також дає змогу виконавчому менеджменту відомства перешкоджати негативному впливу внутрішніх та зовнішніх факторів. І у цьому сенсі, з огляду на специфіку РСК Держмитслужби і за рахунок створення відповідних умов для координації діяльності та кооперації співробітників митної служби на усіх рівнях, є підстави говорити про двоїсту природу даного капіталу як інтегрального соціально-економічного потенціалу і як чинника, що сприяє більш повній реалізації афективного, когнітивного та конативного ресурсів з врахуванням властивостей та дотриманням принципів РСК Держмитслужби.

Досліджуючи змістове наповнення конструкції РСК Держмитслужби, вважаємо за потрібне включити до неї перелік індикаторів

як необхідну сукупність провідних вимірників структурних характеристик, функціональних властивостей РСК Держмитслужби, його стану чи зміни, і яку далі використовуватимемо з метою аналізу сформованості та прогнозування напрямів його розвитку шляхом накопичення в умовах трансформаційних процесів митної служби. У зв'язку з цим та з урахуванням викладеного у підрозділі 2.1 аналізуватимемо:

Інституційну складову через індикатори:

- рівень довіри (генералізованої, інституційної);
- активність участі працівників у громадських організаціях (професійних);
- умови та безпечність праці;
- ефективність кадрової політики.

Когнітивну складову через індикатори:

- рівень довіри (міжособистісної);
- активність участі працівників у громадських організаціях (за виключенням професійних);
- суб'єктивна задоволеність життям.

Вочевидь сформована класифікація індикаторів, як і кожна класифікація складного об'єкта дослідження, не є вичерпною і може доповнюватись додатковими ознаками відповідно до цілей дослідження. Але у рамках нашої наукової розвідки та з урахуванням спектру сформульованих завдань щодо вивчення проблеми в архітектоніку РСК Держмитслужби включатимемо саме запропонований вище перелік індикаторів і використовуватимемо його у наступних підрозділах даної роботи.

Таким чином, в узагальненому вигляді структурне наповнення РСК Держмитслужби наведено на рис. 2.31.

Резюмуючи вищевикладене, можемо констатувати, що РСК Держмитслужби як соціальний феномен, створюючи позитивні екстерналії, з допомогою норм та правил взаємної відповідальності і взаємозв'язку забезпечує відповідну до відомчих вимог колективну поведінку та здатність до командної роботи при вирішенні важливих питань, приносить соціально-економічну й індивідуальну вигоду, а отже – його розвиток є важливою передумовою належної реалізації відомчого призначення – провадження ефективної діяльності митної служби.

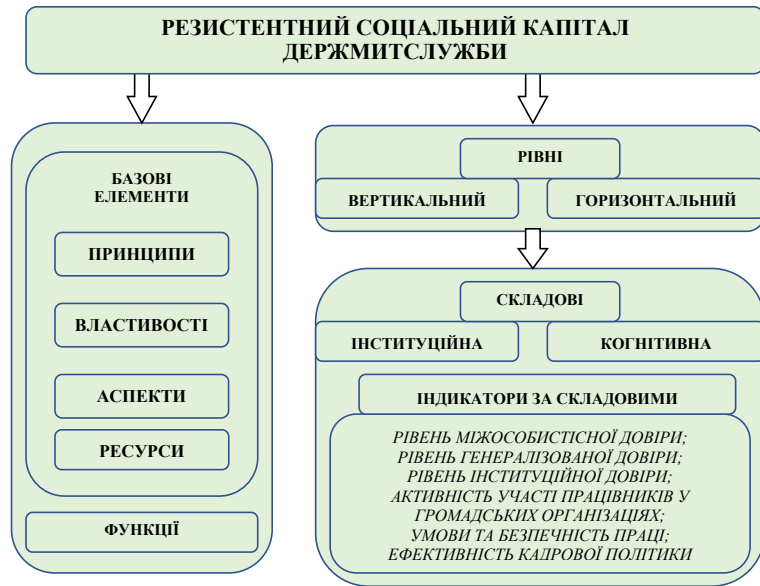


Рисунок 2.31 – Архітектура резистентного соціального капіталу Держмитслужби

Джерело: розроблено авторами

Особливого значення це набуває у процесі дослідження інституціональних реформ митного відомства, коли розуміння РСК Держмитслужби як продуктивного ресурсу у формуванні модернізованої митної інституції дозволяє зосереджуватись на таких заходах, котрі створюють його критичну масу і дозволяють значно підвищити ефективність інституціональної розбудови. Саме тому, вивчення структури РСК Держмитслужби нам було потрібне не лише для глибшого розуміння сутності капіталу та перспектив його розвитку шляхом накопичення, а й для розгляду можливостей збереження його резистентності, що передбачає реляційну змінність між елементами та компонентами РСК Держмитслужби при їх відносній сталості, тобто забезпечуючи адаптивність РСК Держмитслужби в умовах зовнішніх та внутрішніх факторів впливу.

Модель розвитку резистентного соціального капіталу Державної митної служби України

3.1. Розроблення моделі розвитку резистентного соціального капіталу Держмитслужби в умовах інституційної трансформації

На сьогодні дослідження соціального капіталу та його специфічних рис набуває особливої актуальності, що в першу чергу обумовлюється тим, що він здатний розширювати межі впливу та створювати додатковий синергійний ефект при взаємодії з іншими економічними ресурсами. При цьому, формування позитивного резистентного соціального капіталу слід розглядати як один з основних чинників економічних та соціальних зрушень в суспільстві, важливий вектор на шляху до побудови цивілізованої європейської країни із соціально орієнтованою економікою.

Таким чином, особливої актуальності набувають питання, що стосуються формування та розвитку РСК Держмитслужби. Як уже зазначалось, надважливим та складним цей процес є в державних структурах, оскільки саме вони виступають виразниками державної політики, при цьому, залишаються досить забюрократизованими та догматичними. Аналізуючи діяльність Держмитслужби, варто зазначити, що соціальний капітал, у даному випадку є нематеріальним активом, що створюється через систему соціальних взаємовідносин та здійснює синергетичний вплив на результати діяльності завдяки його здатності мобілізувати ресурси й забезпечити ефективні комунікативні зв'язки між учасниками митних правовідносин.

Розвиток РСК Держмитслужби безпосередньо залежить від впливу факторів зовнішнього та внутрішнього середовища, які

можуть виступати як каталізаторами, так і обмежувачами для даного процесу.

Враховуючи феноменальність соціального капіталу та зростання його значення в контексті розвитку митної інституції, доцільним є напрацювання пропозицій щодо формування моделі розвитку РСК Держмитслужби саме у цій структурі. Оскільки, за результатами дослідження, висновки заяким наведено у пп. 2.3. встановлено, що РСК Держмитслужби характеризується деструктивними змінами, тому, справедливим є твердження про необхідність його розвитку.

У даному випадку, під розвитком резистентного соціального капіталу Держмитслужби розумітимемо дію або процес, внаслідок якого відбувається якісна зміна соціального капіталу відомства в контексті його здатності протидіяти негативному впливу екзогенних та ендогенних факторів, що обумовлені структурними зрушеннями.

Особливостями розвитку РСК Держмитслужби є:

- 1) оборотність змін, що зумовлена особливістю процесів, які виникають в результаті використання соціального капіталу (циклічне відтворення);
- 2) відсутність закономірності якісних змін РСК Держмитслужби, оскільки, вони залежать від низки факторів впливу;
- 3) при відсутності чіткої спрямованості якісних перетворень РСК Держмитслужби, вони не можуть накопичуватися, і тому процес розвитку, у даному випадку, втрачає специфіку, характерну для єдиної, взаємозалежної лінії.

Результатом розвитку повинен бути новий якісний стан резистентного соціального капіталу, що виступає як зміна його складу або структури (тобто виникнення, трансформація або зникнення його елементів чи зв'язків).

Таким чином, враховуючи специфіку соціального капіталу як економічного ресурсу та його пряму залежність від впливу екзогенних та ендогенних факторів доцільним є формування моделі розвитку РСК Держмитслужби, що ґрунтуватиметься на принципах атрибутивності та синергічності.

Модель розвитку РСК Держмитслужби – це атрибутивна модель розвитку синергетичного типу, що має на меті забезпечення

зростання та нагромадження резистентності соціального капіталу працівників Держмитслужби до інституційних трансформацій.

При цьому, об'єктом даної моделі виступає РСК Держмитслужби.

Атрибутивність – всезагальна філософська категорія, без якої не може існувати будь-яка система, об'єкт чи процес. Атрибутивна теорія інформації в своїй основі охоплює визначення інформації як обмеженої різноманітності, притаманної всім видам і формам структур об'єктивного світу, включаючи структури, відображені суб'єктом у пізнавальному процесі.

Особливістю атрибутивного підходу є оптимальна широта охоплення систем, що дозволяють вирішувати їх залежно від умов і рівня складності [164].

Принцип атрибутивності реалізовуватиметься у самій моделі розвитку, яка об'єднує об'єкт розвитку з його архітектонікою та підсистему зв'язків між факторами зовнішнього та внутрішнього середовища, що дають змогу досягти високої результативності застосування моделі та одержати синергетичний ефект. При цьому, концепція атрибутивного управління ґрунтується на теорії атрибутивності, що пояснює причинно-наслідкові зв'язки між тим, що відбулося, і першопричиною того, що відбувається.

Таким чином, структурне наповнення моделі буде наступним:

- 1) *атрибути об'єкта розвитку* – резистентний соціальний капітал Держмитслужби (які детально охарактеризовані у пп. 2.1–2.3);
- 2) *атрибути внутрішнього середовища* – фактори прямого впливу на резистентний соціальний капітал Держмитслужби;
- 3) *атрибути зовнішнього середовища* – фактори непрямого впливу на резистентний соціальний капітал Держмитслужби.

Цілями моделі розвитку РСК Держмитслужби є:

- **економічна** – передбачає досягнення додаткових економічних вигід Держмитслужбою від ефективного використання соціального капіталу її працівників внаслідок зростання його резистентності;
- **науково-технічна** – забезпечення поступального розвитку резистентного соціального капіталу за рахунок впровадження системи розвитку знань працівників, активізації впровадження інновацій та залучення персоналу до цього процесу;

- **соціальна** – створення сприятливих умов для забезпечення розвитку резистентного соціального капіталу.

Окрім того, варто зазначити, що розвиток може відбуватись двома шляхами – саморозвиток або через застосування ефективної системи управління. Враховуючи те, що Держмитслужба, як і більшість державних структур на сьогодні не здатна до саморозвитку, оскільки на неї покладено виконання ключових державних функцій, вона не є абсолютно відокремленою структурою й перебуває у тісній взаємодії з іншими органами державної влади то справедливо вважати, що розвиток резистентного соціального капіталу можливий лише за умови ефективного управління ним.

Саме тому, функціями моделі розвитку РСК Держмитслужби є:

- **планування** – прогнозування, визначення цілей, стратегії, політики і завдань щодо забезпечення розвитку РСК Держмитслужби;
- **організація і регулювання** – направлена на формування об'єктів та суб'єктів розвитку РСК Держмитслужби, а також взаємозв'язків між ними, забезпечуючи упорядкованість технічної, економічної, соціально-психологічної і правової сторін діяльності кожного елемента, а також подолання протиріч між організацією і дезорганізацією, порядком і факторами, які впливають на РСК Держмитслужби.
- **контроль** – спостереження за розвитком РСК Держмитслужби, дослідження факторів та характеру їх впливу на резистентність соціального капіталу;
- **стимулювання** – спонукання працівників до високопродуктивної діяльності для задоволення своїх потреб і реалізації соціальних цілей Держмитслужби, і, як результат, розвитку РСК Держмитслужби;
- **управління** – прийняття ефективних управлінських рішень щодо забезпечення розвитку РСК Держмитслужби.

Серед основних **принципів** запровадження моделі розвитку РСК Держмитслужби варто виділити наступні:

- **об'єктивності** – передбачає всебічний аналіз умов та особливостей розвитку РСК Держмитслужби;
- **дієвості** – полягає у напрацюванні конкретних заходів, спрямованих виявлення проблемних аспектів розвитку РСК Держмитслужби та їх усунення;

- **системності** – включає напрацювання відповідного алгоритму дій, спрямованого на підвищення резистентності соціального капіталу Держмитслужби та застосування системи розвитку РСК Держмитслужби на постійній основі.

Таким чином, розвиток РСК Держмитслужби передбачає:

- 1) підвищення рівня довіри до митних органів із боку суспільства та самих працівників митних органів;
- 2) структурування та популяризація цінностей, направлених на активну соціальну взаємодію, розвиток дружніх відносин, поваги та взаємодії між працівниками митних органів;
- 3) нарощування масштабів соціальних мереж всередині служби, розвиток соціальних відносин між працівниками різних структурних підрозділів митних органів та функціонально наближених органів державної влади.

Визначення основних напрямів підвищення резистентності соціального капіталу Держмитслужби та розробка відповідної моделі його розвитку, на нашу думку, має передбачати аналіз факторів, що на нього впливають. Як уже зазначалось, система розвитку РСК Держмитслужби залежить від багатьох факторів як зовнішнього, що не піддаються контролю з боку окремої організації: політико-правові, соціальні, економічні, техніко-технологічні аспекти розвитку суспільства, урядові рішення та інституційні механізми, так і внутрішнього характеру. Останні в свою чергу поділяються на стійкі та змінні, прямого та непрямого впливу. Перші включають у себе вимоги щодо якості послуг, які надаються митними органами, взаємодію із контактними аудиторіями та ін.

До складу змінних факторів відносять якість робочої сили, підвищення ефективності її використання за допомогою подальшого вдосконалення мотивації праці, поліпшення її поділу і кооперації, організаційні системи і методи, стилі та методи управління. Як правило, зовнішні фактори впливають на ефективність управління РСК Держмитслужби із стратегічної точки зору, а внутрішні – з тактичної та оперативної. Так, зазначені фактори, котрі безпосередньо або опосередковано впливають на РСК Держмитслужби формують своєрідний потенціал резистентності соціального капіталу митних органів.

Аналізуючи зовнішнє середовище впливу на розвиток РСК Держмитслужби, варто зазначити, що найбільш вагомими його факторами прямого впливу є:

- **Політико-правові** – рівень довіри до органів державної влади, прозорість державної політики, досконалість та дієвість нормативно-правової бази.
- **Економічні** – стан економіки в країні, економічні пріоритети та економічна політика держави, корумпованість органів державної влади.
- **Соціокультурні** – політика зайнятості, рівень безробіття, наявність соціальних гарантій, сформованість середнього класу, добробут населення, рівень освіти населення, компетентність працівників органів державної влади, сталі традиції та звичаї у суспільстві.
- **Інформаційно-комунікаційне забезпечення митних органів** – рівень впровадження у практику наукових напрацювань, ефективність інноваційних перетворень тощо.
- **Міжнародна співпраця митних органів** – система взаємобміну інформацією з митних питань, можливість міжнародного стажування, підвищення кваліфікації, обміну професійним досвідом та ін.

Політико-правові фактори впливу на розвиток резистентності соціального капіталу у даному випадку відіграють домінуючу роль, оскільки визначають специфіку та напрями розвитку Держмитслужби в цілому, а тому безпосередньо впливають на резистентність соціального капіталу. Так, сучасний стан соціального капіталу Держмитслужби, значною мірою обумовлений постійним різновекторним реформуванням митної сфери. Виконуючи стратегічні функції держави, Держмитслужба опинилась заручником неузгодженості зовнішньої та внутрішньої політики країни, що обумовило систематичну зміну напрямів розвитку служби та визначених перед нею завдань.

Зміна законодавчих актів, що регулюють трудові відносини та кадрові питання в країні та Держмитслужбі у тому числі, діяльність правової системи, спрямованої на документальне оформлення трудових відносин також мають визначальний вплив на резистентність соціального капіталу. Дія даного фактору є одним із факторів

формування довіри до діяльності служби в цілому. Зміни в загальнодержавному законодавстві, нормативно-правових актах на рівні Держмитслужби призводять до зміни трудових взаємовідносин, і, як наслідок, соціальних зв'язків у колективі. У тому числі, зміна розміру мінімальної заробітної плати передбачає підвищення оплати праці працівників митних органів до відповідного рівня і певну зміну соціальних ролей, структури колективу, зміну соціально-психологічного клімату, характеру відносин, їх направленості, зміну каналів неформальних комунікацій.

До цієї ж групи факторів варто віднести й *розвиток державної митної політики*. Його вплив обумовлюється особливостями державної політики у сфері митного обслуговування підприємств, зокрема визначенням центрального органу влади у митній сфері, встановленням та спрямуванням державного фінансування на митні потреби, у тому числі й на реалізацію соціальних ініціатив. Як зазначалось у п.п. 2.2, на сьогодні механізм державного фінансування митної сфери є недостатньо ефективним, що зумовлено низьким рівнем мотивування працівників митних органів, неефективним механізмом розподілу митних платежів на потреби митного обслуговування підприємств тощо.

Ще одним фактором цієї групи є *міжнародне співробітництво країни*. Дія чинника обґрунтовується участю держави в різноманітних міжнародних об'єднаннях та організаціях, приєднанням до міжнародних документів, підписанням міжнародних угод, що прямо визначає статус Держмитслужби та доступ її працівників до міжнародних інформаційних джерел, розширення мережі співпраці в напрями реалізації державної митної політики.

Економічні. Вплив даних факторів визначається загальним рівнем розвитку економіки в державі, що обумовлює рівень фінансового забезпечення потреб митних органів для налагодження процесу розвитку РСК Держмитслужби. При цьому, рівень фінансового забезпечення митних органів – вплив зазначеного чинника обумовлюється достатністю та раціональністю розподілу фінансових ресурсів із державного бюджету для належного забезпечення потреб митних органів. Йдеться про адекватне виділення та розподіл коштів на оплату праці та забезпечення потреб персоналу митних органів, придбання та оновлення програмних і технічних засобів митного профілю, розвиток об'єктів митної інфраструктури тощо.

Соціокультурні фактори. Їх вплив обґрунтовується рівнем соціального добробуту населення та культури нації в державі. Зокрема, соціальна та культурна складові цього чинника визначають корупційну схильність громадян країни надавати та отримувати неправомірні вигоди, зокрема під час здійснення митних процедур. Адже в умовах низького рівня доходів суспільства виникає зацікавленість в одержанні додаткових незаконних надходжень за надані митні послуги. Культурний рівень громадян теж визначає їхню схильність до одержання та пропонування незаконних винагород, зокрема під час митного оформлення. Окрім того, як уже зазначалось, у вітчизняному суспільстві уже склався стійкий стереотип «образу митника», який не залежно від обставин та умов асоціюють із корупцією, бюрократизмом. Тому, на сьогодні особливо актуальним є забезпечення розвитку сервісної складової Держмитслужби, відновлення довіри до митних органів, формування ефективної прозорої взаємодії між ними та суб'єктами зовнішньоекономічної діяльності.

Інформаційно-комунікаційне забезпечення митних органів. Вплив чинника визначається повнотою, достовірністю, своєчасністю та релевантністю інформації, якою володіють митні органи для надання митних послуг суб'єктам зовнішньоекономічної діяльності, а також ефективністю внутрішнього та зовнішнього комунікування.

Міжнародна співпраця митних органів. Дія зазначеного чинника на розвиток РСК Держмитслужби характеризується частотою та продуктивністю участі вітчизняних митних органів у взаємодії з митними органами зарубіжних країн в контексті отримання міжнародної митної інформації, обміну досвідом, підвищенням кваліфікації та навчанням працівників митних органів за кордоном. Йдеться також про налагодження ефективної тривалої співпраці органів влади України з представниками іноземних митних органів на засадах обміну досвідом з митного обслуговування суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності, обговорення та вирішення проблемних питань у митній сфері, набуття практичних навиків щодо використання певних засобів для надання митних послуг чи реалізації операцій з митного обслуговування, а також формування комунікаційних каналів між представниками митних органів різних країн тощо.

Серед факторів зовнішнього середовища непрямого впливу варто виділити наступні.

Воєнно-політичний стан в країні. Вплив зазначеного чинника обґрунтовується наявністю та рівнем воєнних конфліктів держави із сусідніми країнами, особливостями державної політики щодо вирішення зовнішніх конфліктних ситуацій тощо. Йдеться про те, що в умовах повномасштабної війни з сусідньою державою виникає соціальна напруженість, яка, безумовно, негативно впливає на розвиток РСК Держмитслужби.

Географічно-територіальне розташування країни. Вплив фактора визначається територіальними особливостями розташування країни на географічній карті світу, кількістю країн-сусідів, протяжністю сухопутних та морських кордонів, кількістю та протяжністю міжнародних транспортних коридорів тощо. Особливості географічного положення нашої держави, зумовлюють необхідність налагодження та організацією потужної, інтенсивної, оперативної та ефективної роботи з надання митних послуг суб'єктам зовнішньоекономічної діяльності, що передбачає налагодження співпраці між працівниками митних органів.

Окрім того, досить вагомим елементом зовнішнього середовища впливу на РСК Держмитслужби є **медіасередовище** (соціальні мережі, ЗМІ), яке наразі набуває особливої популярності та актуальності. На сьогодні саме соціальні мережі стали чи не основними платформами та засобами реалізації комунікативних зв'язків між учасниками митних правовідносин. Розвиток віртуального комунікаційного середовища дає змогу забезпечити взаємодію між митними органами та суспільством, економічними операторами, висвітлити актуальні питання та проблемні аспекти, що виникають у цій сфері.

Як уже зазначалось, безпосередньо на РСК Держмитслужби впливає внутрішнє середовище його розвитку. Зокрема, під **внутрішнім середовищем Держмитслужби** розумітимемо сукупність внутрішніх елементів (об'єктів, процесів), так званих внутрішніх факторів, що визначають її специфіку (цілі, ресурси, поділ праці, технологія, організаційна структура, система комунікацій, поведінка співробітників). При цьому, внутрішні фактори – це ситуаційні елементи всередині відомства. Як правило, внутрішні фактори виступають результатом управлінських рішень. До основних факторів внутрішнього середовища, які

вимагають уваги керівництва, як правило, належать: цілі, структура організації, завдання, технологія (у даному випадку специфіка надання послуг) й персонал.

Цілі. Держмитслужба, як і будь-яка інша організація у класичному її розмінні, є групою людей з усвідомленими загальними цілями. Цілі – конкретні кінцеві стани або бажаний результат, якого прагне досягти група, працюючи разом. У даному випадку пріоритетними в контексті розвитку РСК Держмитслужби є соціальні цілі служби, їх пріоритетність та напрями реалізації.

Структура організації є логічним відображенням взаємовідносин між рівнями управління і функціональними галузями, які побудовані у такій формі, що дозволяє найбільш ефективно досягати цілей служби.

На сьогодні численні реформування митної сфери в Україні призвели до того, що від початку 2020 р. організаційна структура служби неодноразово змінювалась. При цьому, кожна із спроб супроводжувалась звільненням, призначенням та переведенням працівників, що негативно відобразилось не лише на психологічному кліматі працівників Держмитслужби, а й призвело до повного хаосу, дублювання функцій та розвитку інертності при функціональному забезпечення окремих сфер в службі.

Завдання. Одним з напрямків поділу праці є формулювання завдань. Завдання – це певна робота, серія робіт або частина роботи, що повинна бути виконана заздалегідь встановленим способом, у заздалегідь певний термін. Знову ж таки неузгодженість стратегічних аспектів розвитку Держмитслужби призвела до того, що на сьогодні завдання в службі формулюються й реалізуються точково, з порушенням системності та послідовності, що не може забезпечити поступальний розвиток РСК Держмитслужби.

Технологія (специфіка надання послуг). Вплив цього фактора визначається рівнем оптимальності, прогресивності, автоматизованості, відповідності кращій міжнародній практиці, ефективності засобів, які застосовуються працівниками митних органів під час надання суб'єктам зовнішньоекономічної діяльності митних послуг. Так, використання новітніх, гармонізованих з міжнародними стандартами підходів сприятиме спрощенню митних процедур, підвищенню їх якості та прозорості, що, у кінцевому результаті сприятиме налагодженню ефективізації митної діяльності.

Персонал або рівень кадрового забезпечення митних органів. Цей чинник є комплексним та відображає рівень професійного, соціально-культурного та морального розвитку працівників митних органів, тобто характеризує їхні професійні та особистісні якості. Від рівня кадрового забезпечення митних органів прямо залежить якість функціонування митних органів та рівень розвитку РСК Держмитслужби, адже, саме люди, персонал є його носіями.

Аналізуючи ситуацію, яка спостерігається на сьогодні, варто зазначити, що і цей фактор, вплив якого є визначальним на розвиток РСК Держмитслужби, потребує пильної уваги. Динаміка зміни керівництва служби та митних органів, постійна ротація, звільнення та конкурси на заміщення вакантних посад призвели до вихолощування значної частини кадрового потенціалу в митних органах. Поява у службі сторонніх, абсолютно не пов'язаних з митницею працівників без практичного досвіду роботи саме у цій сфері розбалансовують діяльність структури та призводять до зниження ефективності її функціонування та руйнації соціального капіталу.

Окрім того, до факторів внутрішнього середовища, враховуючи специфіку діяльності митних органів, варто віднести й **рівень програмно-технічного забезпечення митних органів**. Дія чинника відображається достатністю, прогресивністю, відповідністю чинним вітчизняним та міжнародним нормам і стандартам різноманітних програмних продуктів та техніки, що є у власності митних органів та використовуються їхніми працівниками під час здійснення митного оформлення та митного контролю. Очевидним є той факт, що низький рівень програмно-технічного забезпечення митних органів досить несприятливо впливатиме на якість надання митних послуг, зумовлюючи затримки чи помилки в митному оформленні зовнішньоекономічних операцій, що негативно відобразиться на взаємозв'язках між учасниками митних правовідносин.

Таким чином, узагальнюючи результати дослідження факторів впливу на розвиток РСК Держмитслужби, варто зазначити, що на сьогодні, більшість із них не мають позитивного впливу на цей процес, а навпаки, носять деструктивний характер.

Аналізуючи модель розвитку РСК Держмитслужби, наведену на рис. 3.1, слід зазначити, що її вихідною позицією є соціальна складова інституційної ефективності.

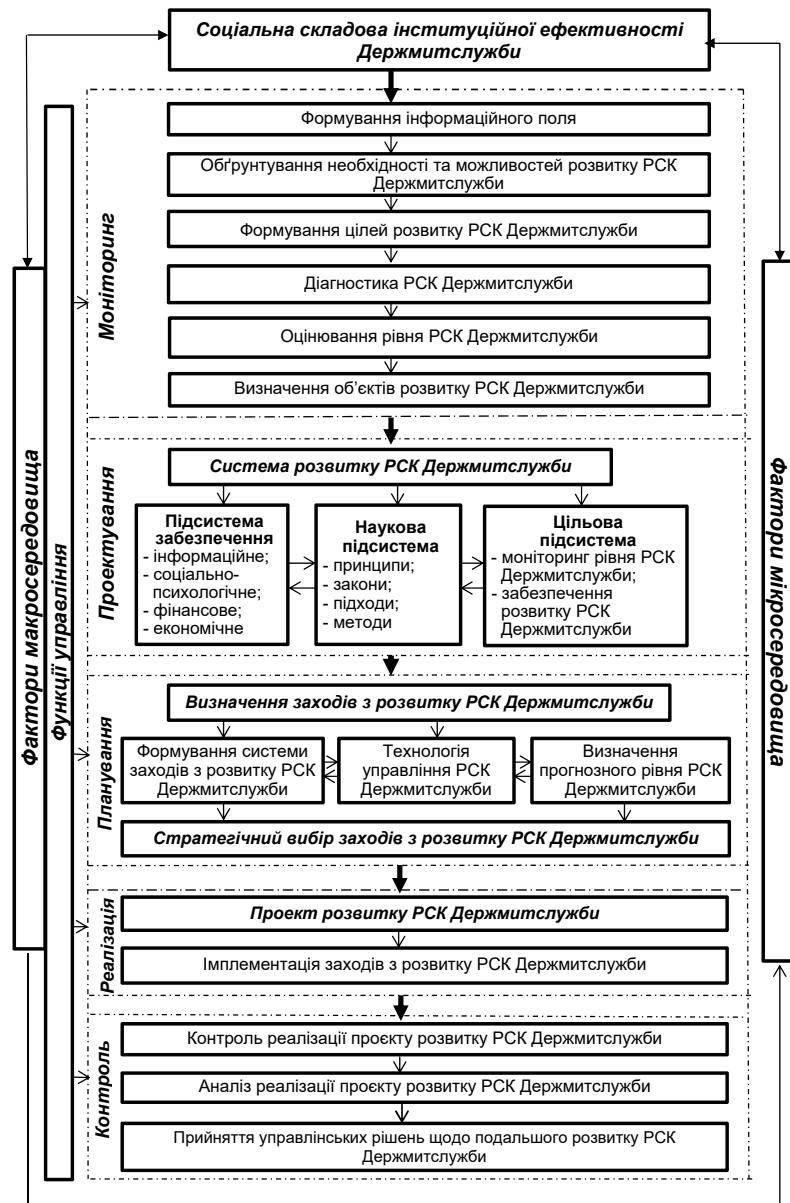


Рисунок 3.1 – Модель розвитку РСК Держмитслужби

Джерело: розроблено авторами

Саме вона у даному випадку, є виразником бажаного результату діяльності Держмитслужби з питань розвитку соціального капіталу. Варто зазначити, що ця складова має включати цілі, що передбачають розвиток РСК Держмитслужби та визначати критерії. При цьому, вони повинні бути збалансованими та враховувати особливості зовнішнього і внутрішнього середовища функціонування відомства. Саме цілі й визначатимуть бажаний рівень розвитку РСК Держмитслужби.

Етап «моніторинг» передбачає оцінку факторів, що є визначальними у процесі формування РСК Держмитслужби. Даний етап передбачає визначення рівня РСК Держмитслужби та оцінювання можливостей та доцільності його розвитку.

Формування інформаційного поля передбачає збір та опрацювання інформації необхідної для визначення рівня розвитку РСК Держмитслужби, що дасть змогу зробити висновки про необхідність та можливості його розвитку. У даному випадку, найбільш доцільним, як уже зазначалось у розділі 2 ННТР є застосування методу анкетування респондентів. Анкетування має здійснюватися із визначеною періодичністю для забезпечення можливості співставлення отриманих результатів та виявлення характеру соціальних зрушень в Держмитслужбі.

Обґрунтування доцільності та можливостей розвитку РСК Держмитслужби відбувається на основі інформації про рівень резистентності соціального капіталу. При цьому, особливу увагу слід звернути на чинники, що є визначальними у процесі розвитку РСК Держмитслужби. Окрім того, доцільно визначити основні напрями та можливості до підвищення рівня резистентності соціального капіталу, а також здатність митного відомства їх реалізувати.

Усвідомлюючи необхідність та доречність розвитку РСК Держмитслужби, слід сформулювати цілі, яких прагне досягти служба у процесі реалізації управління, а також визначити граничний рівень бажаного результату. Як правило, визначають стратегічні, тактичні та оперативні цілі. Стратегічна ціль розвитку РСК Держмитслужби полягає у досягненні та підтриманні високого рівня розвитку РСК Держмитслужби, що дозволить забезпечити ефективний соціальний розвиток служби за умов інституційних перетворень; тактична – у забезпеченні ефективності соціальної

напряму функціонування митної служби, а оперативна – створення належних умов для розвитку РСК Держмитслужби.

Формування цілей розвитку РСК Держмитслужби дозволяє визначити основні об'єкти його управління. Отже, на стратегічному рівні об'єктом виступає резистентність соціального капіталу, як його природна здатність до самовідновлення та виживання за рахунок власних джерел; на тактичному – забезпеченість якісними трудовими ресурсами, а на оперативному – умови розвитку РСК Держмитслужби.

Діагностика резистентності соціального капіталу передбачає опрацювання результатів профільного анкетування через формування відповідних індикаторів РСК Держмитслужби (особливості та порядок проведення якого наведені у пп. 2.1–2.2 монографії). При цьому, під *індикаторами резистентності соціального капіталу* пропонується розуміти якісно-кількісні характеристики, за допомогою яких здійснюється моніторинг і визначається рівень розвитку структурних елементів, що визначають архітектуру РСК Держмитслужби (пп. 2.3 монографії). У даному випадку індикатор не ототожнюватимемо із показником, оскільки, здебільшого, складники резистентного соціального капіталу не мають матеріального вираження, що не дозволяє здійснити їх просте оцінювання або кодифікацію.

Основними властивостями індикаторів у даному випадку є те, що:

1. Вони слугують орієнтирами розвитку в певних умовах (за різних прогностичних сценаріїв).
2. Є визначниками, що характеризують властивості, стан та розвиток резистентного соціального капіталу.
3. Можуть бути покладені в основу моніторингу, аналізування і прогнозування розвитку резистентного соціального капіталу на підставі обмеженої кількості ключових характеристик.

Отримані в процесі діагностики результати є інформаційною базою для визначення рівня резистентності соціального капіталу шляхом побудови відповідної графічної моделі, порядок формування якої наведено у пп. 2.3. дослідження.

Моніторинг РСК Держмитслужби дає можливість не лише визначити рівень резистентності соціального капіталу, але й створює передумови для виявлення дестимуляторів його розвитку.

Система розвитку РСК Держмитслужби, яка формується на етапі проектування, включає наукову, цільову та підсистему забезпечення, які й створюють передумови для успішної реалізації даного процесу.

Наукова система передбачає врахування законів розвитку соціально-економічної системи, зокрема, закону циклічності розвитку, відповідно до якого під впливом часового фактора відбуваються якісні зміни соціального капіталу.

Так, на етапі усвідомлення важливості розвитку РСК Держмитслужби, рівень його резистентності буде деструктивним, оскільки структура ще не адаптована до умов зовнішнього та внутрішнього середовища та не має чітко окресленої позиції з даного питання. На етапі зростання – резистентність соціального капіталу теж зростатиме, оскільки матиме належну увагу з боку керівництва та стане об'єктом управління. Етап зрілості характеризуватиметься максимальним рівнем розвитку РСК Держмитслужби, а на етапі спаду, саме РСК й визначатиме перспективи подальшого соціального розвитку митного відомства.

Окрім того, до основних законів, що доцільно використовувати у процесі прийняття управлінських рішень в даному контексті, слід віднести: закони попиту, пропозиції та їх взаємодії, конкуренції, композиції, синергії та самозбереження. Найбільш доречними науковими підходами у даному випадку є: цільовий, системний, логічний та ситуаційний.

Наукова система передбачає застосування конкретних методів, зокрема таких, як: прогнозування, планування, аналіз, організація процесу тощо.

Зважаючи на вимоги до системирозвитку РСК Держмитслужби, доцільно запропонувати принципи, які мають бути закладені у її побудову:

1. Принцип адекватності. Система розвитку РСК Держмитслужби повинна враховувати особливості функціонування Держмитслужби та реакцію РСК на зміну факторів зовнішнього та внутрішнього середовища.
2. Принцип гнучкості. Процес розвитку РСК Держмитслужби є досить складним і включає множини процесів, які комплексно впливають на усі сфери діяльності митних органів, а тому система розвитку повинна бути здатною враховува-

ти особливості служби і давати можливості для прийняття адекватних управлінських рішень.

3. Принцип багатосторонньої оцінки ефективності. Ефективність характеризує якість та дієвість системи розвитку. Вибір системи показників ефективності напроцьовується при визначенні її мети і завдань. Система показників повинна визначати ступінь пристосованості системи розвитку до виконання поставлених перед нею цілей, враховувати основні особливості як системи розвитку, так і митних органів. Об'єктивно якість системи розвитку РСК Держмитслужби можна визначити, лише досліджуючи її як частину системи більш загального порядку. У цьому випадку система розвитку РСК Держмитслужби може розглядатися як складова інституційної ефективності системи митних органів.
4. Принцип інформаційної достатності. Компоненти системи розвитку РСК Держмитслужби є досить динамічними і мінливими, тому необхідною є розробка системи підтримки прийняття рішень, що забезпечує інформаційну, математичну і аналітичну підтримку рішень на всіх рівнях управління.

Серед елементів цільової підсистеми слід виділити такі як: моніторинг РСК Держмитслужби, забезпечення розвитку РСК Держмитслужби. Таким чином, визначені компоненти сприяють досягненню загальних цілей процесу розвитку РСК Держмитслужби.

Підсистема забезпечення передбачає інформаційну, соціально – психологічну, фінансову та економічну підтримку розвитку РСК Держмитслужби.

Інформаційне забезпечення повинно виражатись через доступність до інформаційних джерел.

Окрім того, слід враховувати, що будь-які зміни у системі управління будуть супроводжуватись опором з боку персоналу. Тому, з метою мінімізації перешкод доцільно узгодити інтереси контактних аудиторій, вказати на необхідність та доцільність впровадження тих чи інших змін.

Фінансове забезпечення розвитку РСК Держмитслужби передбачає належне забезпечення асигнувань на навчання та підвищення кваліфікації працівників служби. Окрім того, створення додаткових економічних стимулів для працівників митних органів також сприятиме ефективності розвитку РСК Держмитслужби.

На етапі планування необхідно визначити основні можливості та напрями розвитку РСК Держмитслужби, сформувати відповідну систему заходів відповідно до кожної ситуації, обрати критерії оцінки їх ефективності (релевантні межі). Маючи альтернативні варіанти заходів, слід підібрати інструменти, за допомогою яких їх впроваджуватимуть. Як правило, вони можуть носити еволюційний характер впровадження, тобто внесення часткових змін або революційний (реінжиніринг).

При цьому, одним із найважливіших елементів цього етапу є технологія управління розвитком РСК Держмитслужби. Як уже зазначалось, соціальний капітал є дуже складною структурою, яка значною мірою залежить від суб'єктивних факторів. Іншими словами – людина є як першопричиною розвитку РСК Держмитслужби, так і його наслідком. На даному етапі важливо обрати ті методи управління, які дозволять максимально чітко та коректно реалізувати сформовану систему заходів, спрямованих на розвиток РСК Держмитслужби.

Після того як сформовано систему заходів, вибрано методи для їх впровадження, слід визначити прогнозний рівень РСК Держмитслужби. Із альтернативних варіантів необхідно обрати той, при якому рівень розвитку РСК Держмитслужби буде наближеним до запланованого. Після цього слід зробити стратегічний вибір заходів, що втілюється у проекті розвитку РСК Держмитслужби, який є систематизованим переліком конкретних заходів та інструментів їх реалізації.

Наступним етапом є реалізація, що передбачає здійснення заходів, спрямованих на розвиток РСК Держмитслужби, після чого здійснюють контроль впровадження проекту розвитку РСК Держмитслужби та аналіз імплементації запланованих заходів. За результатами аналізу відбувається прийняття відповідних управлінських рішень щодо подальшого розвитку РСК Держмитслужби, що передбачає запровадження підтримуючих заходів (у випадку досягнення запланованих цілей розвитку РСК Держмитслужби) або ж формувального чи коригуючого характеру (при недосягненні запланованих цілей або їх частковій реалізації).

Проект Методичних рекомендацій щодо оцінювання та розвитку резистентного соціального капіталу Держмитслужби, які містять деталізовану інформацію щодо визначення рівня РСК

Держмитслужби та порядку застосування моделі його розвитку, наведено у Додатку А.

Окрім того, доцільно зазначити, що модель розвитку РСК Держмитслужби повинна бути гнучкою та характеризуватись безперервністю процесу управління, паралельністю виконання різних її етапів – стратегічного, тактичного і оперативного, виступати у якості органічного сполучення у єдиний інтегрований комплекс всієї сукупності соціальних перетворень і їх коригування під впливом факторів зовнішнього й внутрішнього середовища.

Таким чином, застосування запропонованої моделі розвитку дозволяє актуалізувати необхідність якісного зростання резистентного соціального капіталу, який на сьогодні позиціонують як один із вагомих каталізаторів розвитку економічних систем, що у даному випадку, може виступати фактором підвищення інституційної ефективності митного відомства. Перевагами моделі є її комплексність, простота, здатність до системного аналізу РСК Держмитслужби із врахуванням впливу факторів прямої та непрямої дії, а також можливість визначення проблемних аспектів у розвитку РСК Держмитслужби задля прийняття відповідних управлінських рішень.

Імплементация моделі розвитку в практичну діяльність митного відомства дасть змогу знизити рівень соціальної напруги у відомстві, суттєво підвищити рівень інформованості керівних ланок про сучасний стан та необхідність впливу на РСК Держмитслужби, а також сприятиме відновленню репутаційного капіталу інституції як з позиції працівників митної інституції, так і суспільства в цілому.

3.2. Шляхи впровадження моделі розвитку резистентного соціального капіталу для підвищення інституційної ефективності Держмитслужби

Імплементация напрацьованої у межах пп. 3.1 моделі розвитку РСК Держмитслужби передбачає розробку та впровадження відповідних заходів, спрямованих на її популяризацію та апробацію в практичній діяльності митного відомства. Оскільки, наразі все більшої актуальності набувають питання розвитку нематеріальних акти-

вів, перехід до максимального використання творчого, інтелектуального потенціалу працівників, становлення нових форм соціального партнерства, підвищення ролі знань, то й шляхи реалізації моделі розвитку РСК Держмитслужби мають бути реалізовані саме у цих напрямках.

Як уже зазначалось, одним із основних етапів моделі розвитку РСК Держмитслужби є моніторинг, що передбачає формування відповідного інформаційного поля й визначення рівня РСК Держмитслужби, які пропонується визначати як:

- **конструктивний** – рівень розвитку РСК, якому притаманні соціальна активність працівників митних органів, задоволеність умовами та оплатою праці, ефективністю здійснюваної кадрової політики та високим рівнем довіри серед працівників;
- **деструктивний** – спостерігаються певні позитивні соціальні зрушення, проте, наявні ознаки соціальних кризових явищ;
- **загрозливий** – для якого характерні негативні соціальні зрушення (відсутністю або вкрай низький рівнем довіри, соціальна апатія, відсутність належних умов та безпеки праці).

При цьому, кожен із визначених рівнів розвитку РСК Держмитслужби передбачатиме впровадження відповідного комплексу заходів. Зокрема, з метою забезпечення подальших позитивних зрушень при конструктивному рівні РСК доцільним є запровадження превентивних, підтримуючих заходів, спрямованих на якісне покращення архітекτονіки РСК Держмитслужби та підвищення значень індикаторів його розвитку в динаміці.

При деструктивному рівні РСК Держмитслужби необхідним є запровадження заходів коригувального спрямування, які будуть направлені на мінімізацію негативного впливу та реінжиніринг проблемних елементів в структурі РСК.

Загрозливий рівень РСК Держмитслужби передбачає прийняття управлінських рішень, що носять формувальний характер та мають на меті радикальну зміну архітекτονіки РСК Держмитслужби й переосмислення його ролі в розвитку відомства.

Зазначені заходи повинні бути комплексними й передбачати реалізацію моделі як на стратегічному, так і тактичному й оперативному рівнях.

Окрім того, якість та ефективність розвитку РСК Держмитслужби прямо залежить від повноти, своєчасності та об'єктивності тих даних, що приймаються за основу для визначення індикаторів РСК. Саме з цією метою доцільно запропонувати окрему лінку на офіційному веб-сайті Держмитслужби під назвою «RSC_Customs», що міститиме інформацію про сутність соціологічного дослідження, методологію його здійснення та інтерактивну анкету. Такий інформаційний ресурс дасть змогу оперативно отримати інформацію про стан РСК Держмитслужби з метою прийняття відповідних управлінських рішень та не вимагатиме додаткових витрат для його впровадження. Змістовне наповнення лінки «RSC_Customs» наведено у Додатку Б.

Практична реалізація запропонованої моделі передбачає впровадження відповідних організаційних аспектів забезпечення розвитку РСК Держмитслужби, а саме:

- формування концептуальних засад управління РСК Держмитслужби, що може бути втілена у Концепції розвитку РСК Держмитслужби;
- розробка та корегування Стратегії розвитку РСК Держмитслужби, що передбачає доопрацювання та ефективізацію кадрової стратегії митної служби;
- законодавче врегулювання правових колізій з питань проведення конкурсів на заміщення вакантних посад у Держмитслужбі;
- підвищення ефективності здійснення міжнародного співробітництва у митній сфері;
- здійснення моніторингу розвитку РСК Держмитслужби за рахунок його введення до обов'язкового функціоналу кадрових підрозділів митної інституції;
- забезпечення належного нормативного закріплення соціальних гарантій працівників митних органів;
- уточнення кваліфікаційних вимог до кожної категорії посад в митних органах;
- удосконалення Порядку атестування працівників митних органів з метою оцінювання їх ділових, професійних, особистих якостей, освітнього та кваліфікаційного рівнів;
- розроблення стандартів поведінки, інструментів та процедур, направлених на дотримання правил митної етики;

- запровадження механізмів участі громадськості в здійсненні контролю за дотриманням правил митної етики;
- напрацювання заходів мотивації за дотримання митних етичних норм та встановлення відповідальності за порушення правил митної етики;
- формування позитивного іміджу митниці та її працівників;
- популяризація та здійснення просвітницької роботи з питань специфіки здійснення митних процедур, налагодження діалогу між митними органами, учасниками зовнішньоекономічної діяльності та громадськістю;
- затвердження стратегії та річних планів навчання й підвищення кваліфікації працівників митних органів;
- забезпечення тісної співпраці між митними органами та навчальними й профільними науковими установами з питань удосконалення здійснення державної митної справи.

Що стосується заходів тактичного й оперативного характеру, спрямованих на імплементацію запропонованої моделі розвитку, то їх ефективність значною мірою залежатиме від наявності у керівного складу Держмитслужби необхідних знань, вмінь та навичок щодо роботи з РСК Держмитслужби. Їх відсутність суттєво зменшує можливість впливу керівників на поведінку підлеглих та формування взаємозв'язків між ними. За таких умов особливої актуальності набуває питання забезпечення належного рівня поінформованості керівника про стан РСК Держмитслужби та проблемні аспекти, які стримують його розвиток. З цією метою можуть бути використані наступні способи збору інформації:

- письмове анкетування (доцільність застосування якого обґрунтовано у пп. 2.2 та пп. 2.3 монографії);
- спостереження;
- усне опитування;
- психологічне тестування;
- соціометричне дослідження колективу.

На наше переконання, впровадження моделі РСК Держмитслужби може відбуватися шляхом реалізації низки заходів, що сприятимуть не лише підвищенню рівня сформованості вказаного капіталу, а й згуртованості колективів митної служби. Важливо, щоб такі заходи корелювались з індикаторами, за якими власне

й досліджувався РСК Держмитслужби. А тому, доцільно усі пропозиції формувати блоково за індикаторами.

Рівень довіри

Довіра породжує лояльність. Довіра і лояльність є ключовими компонентами успіху як представників колективу митного відомства окремо, так і Держмитслужби загалом. А без успіху продуктивна внутрішня та зовнішня співпраця неможливі. Окрім цього, лояльний працівник – це, перш за все, безпечний працівник. Від такого працівника не чекаєш підступу, йому довіряєш, на нього покладаєшся. Вибудова довірчих стосунків у колективі служби впливає на емоційний стан кожного співробітника та допомагає згуртованості працівників. При довірі відсутні негативні емоції. У згуртованому колективі людина відкрито висловлює свою думку, почуття, використовує увесь свій потенціал і розвивається. У довірливих стосунках фахівець співвідносить себе з учасниками трудово колективу і відчуває підтримку групи.

Для підвищення рівня довіри необхідно:

- підвищувати рівень довіри в трудовому колективі як між працівниками митних органів, так і стосовно діяльності самого відомства;
- забезпечувати впровадження політики «відкритих дверей» та «єдиного робочого простору» – руйнувати бюрократичну систему доведення інформації від керівників до підлеглих і навпаки;
- на основі синтелектики формувати стратегічне бачення розвитку митної служби, розробляти відповідні програми;
- організувати належну взаємодію керівника із заступниками для напрацювання пропозицій щодо ефективних методів роботи, формування позитивного іміджу служби;
- залучати працівників митних органів до прийняття управлінських рішень в контексті вирішення проблемних питань;
- достатньо інформувати членів колективу про його завдання та стан справ під час їхнього виконання;
- вести діловий діалог між учасниками митних правовідносин, що передбачає надання передбачених законодавством послуг учасникам зовнішньоекономічної діяльності, забезпечувати доступ до митної інформації у визначених законодавством межах;

- залучати до керівництва Держмитслужби осіб, які мають необхідні для цього знання, практичний досвід діяльності в митній сфері та користуються повагою й довірою серед підлеглих;
- проводити систематично соціометричне чи референтометричне дослідження для аналізу стану мікроклімату колективу з метою виявлення «вогнища» проблеми;
- проводити діагностику синдрому емоційного вигорання та поінформувати працівників митної служби щодо прийомів уникнення професійного виснаження через систему профнавчання;
- керівництву налагоджувати ефективну комунікацію з підлеглими, цікавитися їхніми проблемами;
- керівництву найвищої ланки бути відповідальними і створювати середовище, у якому працівники отримують заслужене підвищення і справедливу оплату;
- забезпечувати участь працівників в розподілі додаткового матеріального стимулювання за результатами їх роботи;
- удосконалювати організаційну структуру митних органів за рахунок уникнення дублювання виконуваних працівниками функцій та зменшенні кількості ієрархічних управлінських рівнів, що сприятиме оптимізації інформаційного та документообігу. Така організаційна структура має ґрунтуватись на здійсненні цілісного бізнес-процесу від його початку до завершення;
- напрацьовувати систему здорової конкуренції між працівниками митних органів під час виконання їх професійних обов'язків;
- підтримувати досвідчених, надійних і відповідальних працівників та залучати їх до аналітико-прогностичної діяльності;
- заохочувати самостійність працівників;
- культивувати «фатичну комунікацію» (обмін неінформативними з погляду реальної комунікації повідомленнями, які виконують важливу етикетну функцію);
- структурувати та популяризувати норми митної етики, що передбачає активізацію розвитку корпоративної культури;
- формувати сприятливе для митниці медіасередовище через забезпечення роботи веб-сайтів митних органів, систематичне

оновлення та розміщення інформації щодо особливостей здійснення тих чи інших митних процедур, публікації офіційної інформації щодо діяльності митниць, ведення бізнес-форумів за участі учасників митних правовідносин;

- використовувати сучасні інформаційні систем, що дозволяють оперативно отримувати необхідну інформацію;
- доручати організацію спільних заходів та спільного дозвілля членам колективу.

Ефективність кадрової політики

Кадрова політика Держмитслужби має бути побудована з урахуванням сучасних тенденцій щодо підвищення ролі людських ресурсів в ринкових умовах господарювання. Інноваційний характер діяльності служби, її науковість, використання інформаційних технологій, пріоритетність питань результативності прийнятих рішень змінили вимоги до працівників, підвищили значущість творчого відношення до праці і високого професіоналізму. Окрім цього, розвиток РСК Держмитслужби в контексті забезпечення ефективної кадрової політики передбачає актуалізацію економіки знань у відомстві, розвиток системи коучингу, створення умов для швидкої адаптації новоприйнятих працівників, забезпечення прозорості кар'єрного зростання, формування кадрового резерву, удосконалення системи матеріального стимулювання працівників митних органів. Неодмінно важливою у реалізації кадрової політики залишається мотивація. Для того, щоб людина цінувала свою роботу та намагалась виконувати її якомога краще, необхідно, щоб вона ставилась до неї свідомо. Кожен працівник повинен відчувати себе членом команди і що від його праці залежить кінцевий результат роботи всього колективу. Працівник має бути матеріально і морально зацікавленим у результатах роботи всього відомства. Поєднання матеріальних і моральних стимулів та правильне співвідношення форм матеріального і морального заохочення є необхідною умовою їх ефективності для формування у працівників Держмитслужби правильного ставлення до праці.

Для підвищення ефективності кадрової політики необхідно:

- розробляти і корегувати стратегію формування та використання кадрового потенціалу відповідно до соціально-економічних змін у державі та особливостей відомчої трансформації;

- підвищення престижності роботи митника;
- формувати необхідні категорії персоналу;
- удосконалити добір та розташування кадрів, тобто «комплектувати» колектив з урахуванням соціально-психологічної, психологічної сумісності людей;
- готувати персонал до відповідної професійної діяльності (підвищення кваліфікації, просування на службі);
- оцінювати персонал (контроль відповідності персоналу конкретним потребам служби, аналіз ділових якостей працівників, висунення на певну посаду, службове переміщення);
- забезпечення форменим одягом працівників митної служби;
- мотивувати (дотримання належного режиму службової діяльності та високої продуктивності праці);
- формувати зацікавленість співробітників у роботі / підтримка морального духу;
- підвищувати сприйнятливість та адаптивність персоналу до нововведень;
- постійно моніторити безпеку праці (службової діяльності);
- забезпечувати соціальну захищеність персоналу Держмитслужби;
- підтримувати постійні контакти між керівництвом (керівниками всіх рівнів) і представниками трудових колективів (профспілками).

Умови та безпечність праці

Керівництвом Держмитслужби для кожного працівника мають бути створені відповідні умови для виконання посадових обов'язків, тобто необхідно вживати заходи для: надання працівникам необхідної для виконання посадових обов'язків інформації; облаштування приміщення, пристосованого для виконання посадових обов'язків; належного облаштування робочих місць; забезпечення персоналу митної служби необхідним обладнанням. Згідно зі статтею 2 Кодексу законів про працю працівники мають право, зокрема, на відпочинок відповідно до законів про обмеження робочого дня та робочого тижня і про щорічні оплачувані відпустки, на здорові і безпечні умови праці. Важливим також є дотримання норм тривалості робочого часу, включаючи роботу у вихідні, святкові та вихідні дні. Окрему та особливу увагу слід звернути на необхідність

належного періодичного проведення атестації робочих місць працівників за умовами праці, що включає аналіз та оцінку робочих місць. Адже, атестація робочого місця є одним із засобів реалізації згаданого вище Кодексу шляхом забезпечення безпечних умов праці при виконанні функцій, покладених на працівника. Раціональна організація робочих місць має своєю метою створення умов для високопродуктивної праці, якісного виконання посадових обов'язків і забезпечення найкращих умов для високопродуктивної праці службовця митного відомства. Також, з метою якісних змін в контексті забезпечення умов та безпеки праці, доцільним є акцентування уваги на покращенні інфраструктури митних органів з точки зору як працівників, так і споживачів митних послуг. Окрім цього, необхідно розробити заходи гарантування забезпечення прав посадових осіб та інших працівників митних органів на охорону праці під час виконання ними своїх службових (трудових) обов'язків відповідно до ст. 589 Митного кодексу України.

Для створення належних умов праці керівництву Держмитслужби необхідно:

- дотримуватись плановірності, що дозволить заздалегідь відокремити головні питання від другорядних, раціонально завантажити роботою працівників, запобігти виникненню критичних ситуацій;
- чітко реєструвати завдання, розробляти та систематично уточнювати плани роботи, що забезпечить рівномірність виконання функцій, ефективно використання робочого часу як керівника, так і його підлеглих;
- ліквідувати або зменшити до мінімуму роботи, що повторюються, уникати дублювання функцій;
- продовження переходу до максимально доречної автоматизації здійснення митних процедур;
- чітко координувати виконання завдань і функцій, розмежовуючи їх на першочергові та другорядні;
- ефективно розподіляти роботу працівників та контролювати виконання завдань і функцій;
- на наради залучати тільки керівників органу виконавчої влади, до компетенції яких відноситься вирішення питань, що розглядатимуться на нараді;

- передбачати паралельний обіг документів, що надходять, для керівника митного органу і конкретним структурним підрозділам.

Для дотримання безпечності праці необхідно, щоб:

- відстань між робочими місцями у службових приміщеннях Держмитслужби була 0,79–0,9 м;
- було передбачено вільний підхід до засобів оргтехніки, дотримання вимог санітарних норм;
- освітлення відповідало встановленим нормам, було передбачено загальне і локальне штучне освітлення; стіни, у залежності від освітленості приміщення, пофарбовані у теплі або холодні тони;
- дотримувалися нормальна температура та вологість у приміщеннях, де відбувається розумова праця (у зимовий період – 18–20 °С, відносною вологістю 45–50%; у літній – 22–25 °С, відносною вологістю 50–59%);
- рівень шуму не має перевищувати 60 Дб (для зниження шуму у службових приміщеннях робочі місця потрібно розмішувати так, щоб службові розмови одних співробітників не заважали іншим; також використовувати, у разі необхідності, звукоізолюючі пристрої);
- на робочих місцях були необхідні для роботи довідкові матеріали;
- робочі місця мають бути оснащені комп'ютерною технікою, ксероксом, телефонним та електронним зв'язком.

Активність участі працівників у громадських організаціях

Результати анкетування, проаналізовані у пп. 2.2 даного дослідження, показали, що більшість працівників митних органів є соціально пасивними й не беруть участі у діяльності громадських організацій. Для підвищення значення даного індикатора важливо знати індивідуальні потреби працівників митних органів у самореалізації через участь у різних громадських проектах та запропонувати напрями їх втілення – належна діяльність первинних профспілок, залучення працівників до органів самоврядування, роботи у профільних комітетах тощо.

Як відомо, з метою представництва та здійснення захисту трудових, соціальних прав та інтересів, найчастіше працівники

Держмитслужби вступають до професійних спілок (їх територіальних або регіональних організацій), які пов'язують своїх членів спільними інтересами за родом їхньої професійної (трудової) діяльності. В умовах державної кризи значно зростає роль профспілок. Працівник самостійно не може захистити себе від незаконних дій роботодавця або домогтися поліпшення умов праці. Об'єднавшись, зробивши свій вибір на користь профспілки, працівники можуть контролювати умови своєї праці, своє життя. Саме профспілки є надійною і загально визнаною формою представництва інтересів найманої робочої сили на ринку праці. Незалежно від розмірів трудового колективу і стосунків, що виникають між працівниками, завжди існує конфлікт інтересів працівників та роботодавця. Окрім цього, важливим також є внутрішній фактор – безпосередньо профспілка, її здатність адаптуватися до змін, готовність і вміння діяти відповідно до сучасних вимог та завдань. Основним завданням профспілок залишається посилення їхнього впливу на захист трудових, соціально-економічних прав і гарантій працівників, підвищення ролі профспілок у суспільно-політичному житті. Проте, часто процеси, що відбуваються у профспілковому русі, супроводжуються такими негативними тенденціями, як послаблення єдності, зниження мотивації до профчленства, загострення проблем фінансового забезпечення діяльності організацій. Суб'єктивні причини переважно пов'язані з мотивацією профспілкового членства, а саме розчаруванням спілчан у можливостях профспілкових структур обстоювати право на працю, справедливу та своєчасну її оплату. Як наслідок спостерігається вихід із профспілок за власним бажанням. Мотивація профспілкового членства – це комплексна система заходів, форм і методів роботи, яка сприяє зростанню профспілкових лав, зміцненню профспілкових структур, підвищенню авторитету й впливу профспілкових організацій у трудових колективах.

Важливою складовою може стати участь працівників у громадських радах місцевих державних адміністрацій, рад, органів місцевого самоврядування тощо.

Для посилення активності участі працівників у громадських організаціях необхідно реалізовувати зовнішні та внутрішні умови мотивації шляхом:

- участі голови і членів профкому в зборах трудового колективу, нарадах з інформуванням про діяльність і результати

роботи профспілкової організації, її роль у діяльності митної служби;

- проведення звітних зборів про діяльність первинної профспілкової організації;
- проведення днів відкритих дверей профорганізації, днів профкому, днів голови профкому, днів профспілкової інформації тощо;
- регулярних виступів голів різних профоб'єднань та профорганізацій, профактивістів на телебаченні, сторінках газет, журналів тощо;
- культурно-масової діяльності, організації дозвілля працівників, у тому числі проведення тематичних вечорів, екскурсій, туристичних походів, залучення спілчан і членів їхніх родин до фізкультурно-оздоровчих заходів, пропаганда здорового способу життя;
- охорони праці і техніки безпеки (виконання угоди з охорони праці і плану заходів щодо техніки безпеки, участь у роботі спільних комісій з охорони праці, навчання та організація роботи уповноважених (довірених осіб) з охорони праці);
- результативності захисної діяльності профспілки і стилю роботи виборних профспілкових органів, голів профспілкових організацій, стан профспілкової демократії, організаторської та інформаційної роботи;
- створення ефективної системи всієї організаторської діяльності профспілкових органів: локальної нормативної бази, системи підготовки і підвищення кваліфікації профспілкового активу, сприятливого психологічного клімату у профспілковій організації;
- створення команди односторонців, готових проводити агітаційну роботу серед працівників, які не є членами профспілки;
- участь працівників у громадських радах місцевих державних адміністрацій, рад, органів місцевого самоврядування тощо.

Суб'єктивна задоволеність життям

Найбільш складним та неоднозначним у межах діяльності митної інституції є напрацювання заходів щодо розвитку РСК Держмитслужби через індикатор суб'єктивного задоволення життям працівників митних органів. Разом з тим, суб'єктивна

задоволеність життям визначає багато вчинків працівника Держмитслужби, його ставлення до професійної діяльності і поведінку. Згаданий феномен безпосередньо впливає на настрій, психічний стан, психологічну стійкість працівника митного відомства. Згадана задоволеність пов'язана з реалізацією фізичного, духовного, соціального і професійного потенціалу особистості. На суб'єктивну задоволеність життям працівника митної служби впливають внутрішні (ціннісні і смислові утворення особистості, соціально-психологічні настанови, стратегії поведінки) і зовнішні (умови соціалізації) чинники. Для підвищення значення згаданого індикатора важливою є оптимізація мікроклімату в колективі, сприяння індивідуальному розвитку працівника як особистості, а також включення у тематику навчання без відриву від роботи та підвищення рівня професійної компетентності відповідних занять.

Для розвитку суб'єктивної задоволеності життям необхідно:

- формувати позитивне ставлення працівників Держмитслужби до себе і свого минулого життя (самоприйняття);
- раціонально організувати розподіл повноважень та доручень таким чином, щоб їх зміст відповідав психологічним особливостям виконавців;
- передбачити відповідну тематику під час профнавчання без відриву від роботи (із запрошенням лекторів) та підвищення рівня професійної компетентності в освітніх закладах;
- запровадити періодичне психологічне тестування працівників, для виявлення особливостей та потреб кожного з них;
- шляхом залучення психологів сприяти працівникам Держмитслужби у: визначенні цілей і занять, що надають життю зміст (цілі у житті); розвитку здатності виконувати вимоги повсякденного життя (управління довкіллям); формуванні почуття постійного розвитку і самореалізації (особистісне зростання); налагодженні довірчих стосунки з колегами, родиною та друзями (позитивні стосунки з іншими); розвитку здатності наслідувати власні переконання (автономність).

Окрім реалізації заходів з розвитку РСК Держмитслужби на якісне зростання згаданих індикаторів, за якими оцінювався розвиток РСК Держмитслужби, ефективно впливатиме застосування технологій соціоніки. А саме, вивчення психологічної сумісності

працівників, що створить передумови для формування стійких злагоджених колективів (для виконання поточних завдань) або груп «мозкового штурму» для вирішення дискусійних питань (об'єднання осіб з кардинально різними поглядами задля генерації різносторонніх ідей). На особливу увагу заслуговують й заходи, спрямовані на встановлення неформальних зв'язків між працівниками, які мають спільні інтереси, поза межами їх професійної діяльності через участь у тренінгах, семінарах, стажуваннях з метою розвитку продуктивних професійних взаємовідносин.

Підсумовуючи вищезазначене, констатуємо, що реалізація раціонально поєднаних заходів з розвитку РСК Держмитслужби, залежно від його рівня розвитку, дасть змогу реалізувати запропоновану модель як на стратегічному, так і тактичному й оперативному рівнях, а також забезпечити мінімізацію негативних аспектів розвитку РСК Держмитслужби, які на сьогодні спостерігаються у митному відомстві з метою підвищення його інституційної ефективності.

На основі проведеного дослідження отримано наступні результати.

У *першому розділі* проведено дослідження теоретичних засад та сутності соціального капіталу, а саме:

1. Здійснено аналіз світових наукових концепцій соціального капіталу. Зокрема, наведено характеристику історичних етапів становлення та розвитку поняття «соціальний капітал». Досліджено класичні концепції соціального капіталу на прикладах праць зарубіжних вчених. Розглянуто існуючу варіативність визначень досліджуваного концепта, зміст та чинники його накопичення. Визначено факторні складові соціального капіталу, його види та функції. Розкрито зв'язок соціального та людського капіталів. За результатами дослідження виявлено, що соціальний капітал включає сукупність суб'єктів соціального життя, мережу їх взаємозв'язків, цінностей і норм, яких вони дотримуються, а також різні види діяльності, виконувані ними з власної ініціативи в рамках сформованої мережі зв'язків та з дотриманням усталеної системи норм суспільної взаємодії. Також встановлено, що це капітал спілкування, співробітництва, взаємодії, взаємної довіри і взаємодопомоги, що формуються в просторі міжособистісних (інтерперсональних) відносин.

2. Розглянуто процес формування феномену соціального капіталу в Україні. Опрацьовано основні підходи до визначення категорії «соціальний капітал» у вітчизняній науці, на основі яких представлено узагальнену структуру соціального капіталу, виокремлено особливості та описано існуючі наразі його форми. Також досліджено специфіку формування та рівні аналізу соціального капіталу. Наведено основні тенденції та специфіку формування й розвитку соціального капіталу в Україні. Окреслено проблемні аспекти та напрями удосконалення державної політики в контексті розвитку вітчизняного соціального капіталу.

Окрему увагу акцентовано на розгляді соціального капіталу на мезорівні, оскільки саме на цьому рівні він здатний забезпечити

найбільший прояв взаємодоповнюючого та синергічного ефекту. Під час дослідження з'ясовано, що соціальний капітал є не тільки невід'ємною умовою розвитку дієздатного суспільства, а і його ресурсом, який дає можливість і поштовх до особистісного розвитку кожному громадянину, відновлення довіри між індивідами та до органів державної влади, а також здатність і бажання приймати участь у роботі державних інституцій.

У *другому розділі* проаналізовано передумови формування та визначено основні детермінанти становлення РСК Держмитслужби, зокрема:

3. Досліджено різнорівневі зв'язки взаємодії митного відомства; сутність взаємовідносин митних органів з іншими органами державної влади, органами місцевого самоврядування, суб'єктами підприємницької діяльності; індивідуальних та корпоративних цінностей працівників; репутаційного капіталу; стресовості у службовій діяльності працівників митної служби тощо. Вивчено підходи до розуміння резистентності та сформульовано поняття «резистентний соціальний капітал Держмитслужби». Окреслено проблемні аспекти формування РСК Держмитслужби за умов інституційних перетворень та визначено основні індикатори оцінювання його сучасного стану.

4. З метою оцінювання рівня РСК Держмитслужби у 2020 році авторами монографії проведено анкетування працівників митних органів, за результатами якого встановлено, що більшість з оцінюваних індикаторів характеризуються деструктивними змінами.

Визначено основні рівні РСК Держмитслужби: загрозливий, деструктивний, конструктивний. Напрацьовано алгоритм визначення рівня РСК Держмитслужби, що включає наступні етапи:

- 1) визначення індикаторів оцінювання РСК Держмитслужби.
- 2) Формування матриці результатів експертного оцінювання рівня РСК Держмитслужби.
- 2) Визначення середнього значення за кожним із індикаторів оцінювання РСК Держмитслужби.
- 3) Формування еталонної моделі РСК Держмитслужби за індикаторною структурою.
- 4) Побудова еталонної та фактичної графічних моделей РСК Держмитслужби.
- 5) Формування аналітичних висновків з отриманих результатів.

З метою унаочнення отриманих результатів оцінювання запропоновано застосовувати графічний метод, що дає можливість співставити фактично отримані результати оцінювання з еталонними.

5. Також представлено архітектуру РСК Держмитслужби як сукупність взаємопов'язаних базових елементів, функцій, рівнів, складових та індикаторів за складовими. Зазначено, що вивчення структури РСК Держмитслужби є необхідним не лише для глибшого розуміння сутності капіталу та перспектив його розвитку шляхом накопичення, а й для розгляду можливостей збереження його резистентності, що передбачає реляційну змінність між елементами та компонентами РСК Держмитслужби при їх відносній сталості, тобто забезпечуючи адаптивність РСК Держмитслужби в умовах зовнішніх та внутрішніх факторів впливу.

У *третьому розділі* напрацьовано модель розвитку РСК Держмитслужби в умовах інституційної трансформації та шляхи її впровадження у практичну діяльність митного відомства.

6. Визначено сутність та особливості розвитку РСК Держмитслужби. Окреслено, що результатом розвитку повинен бути новий якісний стан резистентного соціального капіталу, що виступає як зміна його складу або структури (тобто виникнення, трансформація або зникнення його елементів чи зв'язків).

Проаналізовано вплив факторів зовнішнього та внутрішнього середовища на розвиток РСК Держмитслужби.

Обґрунтовано доцільність розробки моделі розвитку РСК Держмитслужби, що ґрунтується на принципах атрибутивності та синергичності. Визначено структурне наповнення моделі розвитку, яка включає: атрибути об'єкта розвитку, атрибути внутрішнього середовища й атрибути зовнішнього середовища. Визначено об'єкт, цілі, функції та принципи побудови моделі розвитку РСК Держмитслужби.

Наведено деталізовану характеристику кожного з етапів застосування моделі розвитку РСК Держмитслужби та напрацьовано проєкт Методичних рекомендацій щодо оцінювання та розвитку резистентного соціального капіталу Держмитслужби.

7. Окреслено основні шляхи впровадження моделі розвитку РСК Держмитслужби. Наведено організаційні передумови імплементації моделі розвитку, що передбачають її відображення у стратегічних та тактичних соціальних ініціативах відомства, а також акту-

алізації необхідності інформаційного забезпечення керівництва митних органів з питань сучасного стану та перспектив розвитку РСК Держмитслужби. З цією метою запропоновано доповнити офіційний сайт Державної митної служби України відповідною лінкою, що міститиме інформацію про РСК Держмитслужби, інтерактивну анкету для формування інформаційного поля з метою оцінювання рівня РСК Держмитслужби та відповідні методичні матеріали.

Зазначено, що впровадження моделі РСК Держмитслужби повинно відбуватися шляхом реалізації низки заходів, спрямованих не лише на підвищення рівня сформованості соціального капіталу, а й згуртованості колективів митної служби. Акцентовано увагу на тому, що такі заходи мають корелюватися з індикаторами, за якими досліджується РСК Держмитслужби й запропоновано усі пропозиції формувати блоково відповідно до кожного із них.

Таким чином, реалізація раціонально поєднаних заходів з розвитку РСК Держмитслужби, залежно від його рівня розвитку, дасть змогу реалізувати запропоновану модель як на стратегічному, так і тактичному й оперативному рівнях, а також забезпечити мінімізацію негативних аспектів розвитку РСК Держмитслужби, які на сьогодні спостерігаються у митній службі з метою підвищення її інституційної ефективності.

1. Бурдые П. Формы капитала. *Экономическая социология*. 2002. Т. 3. № 5. С. 60–74.
2. Коулмен Дж. Капитал социальный и человеческий. *Общественные науки и современность*. 2001. № 3. С. 124–142.
3. Маркс К. Капитал: квинтэссенция всех томов «Капитала» в одной книге / сост., предисл. и прил. Ю. Борхарда; перевод с нем. С. Алексеева. Изд. 4-е. М. 2011. 399 с.
4. Гірман О.С. Соціальний капітал як ресурс регіонального розвитку. *Державне управління та місцеве самоврядування* : зб. наук. пр. Дніпро : Вид-во ДРІДУ НАДУ. 2017. Вип. 4 (35). С. 62–69.
5. Патнэм Р. Процветающая комьюнити, социальный капитал и общественная жизнь. *Мировая экономика и международные отношения*. 1995. № 4. С. 79.
6. Социальный капитал. Социология: энциклопедия / сост. А.А. Грицанов, В.Л. Абушенко, Г.М. Евелькин, Г.Н. Соколова, О.В. Терещенко. Минск: Интерпрессервис, 2003. С. 405.
7. Юм Д. Трактат о человеческой природе: сочинения: в 2 т. М.: Мысль, 1996. Т. 1. С. 560.
8. Токвиль А. Демократия в Америке. М.: Прогресс, 1992. С. 86.
9. Hanifan L.J. The Rural School Community Center. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 1916. September. Vol. 67. № 1. P. 138.
10. Дюркгейм Э. Ценностные и «реальне» суждения. *Социологические исследования*. 1991. № 2. С. 106–114.
11. Coleman J. *Foundation of Social Theory*. Cambridge, Massachusetts, L.: Harvard University Press, 1990. 993 p.
12. Coleman J. Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*. 1988. № 94. P. 95–120.
13. Hierppe R. *Social Capital and Economic Growth*. Helsinki: Government Institute of Economic Research, 2009. 322 p.
14. Sztompka P. *Trust: a sociological theory*. Cambridge: Cambridge University Press, 1999. 214 p.
15. Качмарський Є. І. Місцеве самоврядування в контексті становлення громадянського суспільства в Україні : автореф. дис. ... к.політ.н. : спец. 23.00.02 / Київський національний університет імені Тараса Шевченка, 2010. 18 с.
16. Bourdieu P. *Forms of capital: Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. New York : Penguin, 1997. 315 p.
17. Putnam R. *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Touch stone book, 2001. 486 p.
18. Патнэм Р. Чтобы демократия сработала. М.: Ad Marginem, 1996. 288 с.
19. Zmerli S. Bonding and bridging social capital. A relevant concept for political participation. ECPR Joint Sessions. Turín, Italy: Mannheim Centre for European Social Research, 2002. URL: http://www.mzes.uni-mannheim.de/publications/papers/SZ_escpr_7.pdf (дата звернення 23.03.2021).
20. Putnam R. *Democracies in Flux. The Evolution of Social Capital in Contemporary Society*. Oxford : Oxford University Press, 2005. 516 p.
21. Putnam R.D. (Hrsg.). *Gesellschaft und Gemeinsinn: Sozialkapital im internationalen Vergleich*. Gütersloh: Verlag Bertelsmann Stiftung, 2001. P. 417–514.
22. Portes A. Unsolved Mysteries: the Toqueville Files II. *The American Prospect*. URL: <http://www.prospect.org/print-friendly/print/V7/26/26-cnt2.html> (дата звернення 21.03.2021).
23. Portes A. Social Capital: Its Origins and Application in Modern Sociology. *Annual Review of Sociology*. 1998. Vol. 24. P. 21.
24. Van Lin N. *Social Capital. A Theory of Social Structure and Action*. Cambridge : Cambridge University Press, 2010. 278 p.
25. Cox E. *Community problem solving: A guide to practice with comments. Strategies of community intervention*. Itasca : Masterbook, 1995. P. 178–215.
26. Фукуяма Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию. М.: АСТ: Ермак, 2004. 730 с.
27. Pinotti P. Trust, Regulation and Market Failures. 2010. URL: http://www.bancaditalia.it/studiricerche/convegni/atti/capitale_sociale/Pinotti-trustreg_workshop_sc2010.pdf (дата звернення 16.04.2021).
28. Rothstein B., Uslaner E. All for All: Equality and Social Trust. The Minda de Gunzburg Center for European Studies. URL: <http://www.ces.fas.harvard.edu/publications/docs/pdfs/RothsteinUslaner.pdf> (дата звернення 11.04.2021).
29. Polishchuk L., Menyashv R. Does Social Capital Have Economic Payoff in Russia? Moscow: Publishing House of the University – Higher School of Economics, 2011. 44 p.
30. Aghion P., Algan Y., Cahuc P., Shleifer A. Regulation and Distrust. 2010. 59 p. URL: <http://blogs.law.harvard.edu/corpgov/tag/philippe-aghion/> (дата звернення 15.04.2021)
31. Acemoglu D., Robinson J. *Why Nations Fail. The Original of Power, Prosperity and Poverty*. N.Y. : Crown Business, 2012. 529 p.

32. Fukuyama F. Social Capital and Civil Society. IMF Working Paper. 2000. URL: <https://www.imf.org/external/pubs/ft/seminar/1999/reforms/fukuyama.htm#V> (дата звернення 05.05.2020).
33. Robinson L.J., Siles M.E. Social capital and household income distributions in the United States: 1990. *The Journal of Socio-Economics*, Elsevier, 1999. № 28 (1). P. 43–93.
34. Knack S., Keefer P. Does social capital have an economic payoff? A cross-country investigation. *Quarterly Journal of Economics*, 1997. № 112. P. 1251–1288.
35. Welzel C., Inglehart R., Deutsch F. Social capital, voluntary associations and collective action: Which aspects of social capital have the greatest «civic» payoff? *Journal of Civil Society*. 2005. № 1 (2). P. 121–146.
36. Серета Ю.В. Роль соціального капіталу в модернізації українського суспільства. *Український соціум*. 2014. №2 (49). С. 55.
37. Esser H., Castiglione D., Deth J. van, Wolleb G. (Eds.) *The Two Meanings of Social Capital: The Handbook of Social Capital*. Oxford: Oxford University Press, 2008. P. 22–49.
38. Dewey J. *A common faith*. Washington: Carbondale, 1972. 221 p.
39. Dewey J. *The public and its problems*. Athens: Ellians, 1974. 189 p.
40. European Research Institute on Cooperative and Social Enterprises. URL: <http://www.euricse.eu/sites/euricse.eu> (дата звернення 22.04.2021).
41. International Centre of Research and Information on the Public, Social and Cooperative Economy. URL: www.ciriec.ulg.ac.be (дата звернення 21.04.2021).
42. Social Capital Gateway. URL: <http://www.socialcapitalgateway.org> (дата звернення 02.05.2021).
43. Rothstein B. Corruption and Social Trust: Why the Fish Rots from the Head Down // *Social Research*. 2013. Vol. 80. № 4. P. 1009–1032.
44. Parsons L. Embedding the «Black Box»: A Reformulated Social Capital Theory for the Exploration of Socio-Physical Linkages. *Cogent Social Sciences*. 2015. № 1. URL: <https://pure.royalholloway.ac.uk/portal/files/28759984/23311886.2015.1079352.pdf> (дата звернення 18.04.2021).
45. Woolcock M. The Place of Social Capital in Understanding Social and Economic Outcomes. *The Canadian Journal of Policy Research*. 2001. Vol. 2. № 1. P. 11–17.
46. Fischer C. Bowling Alone: What's the Score? *Social Networks*. 2005. Vol. 27. № 2. P. 157.
47. Fine B. They F**k You Up Those Social Capitalists. *Antipode*. 2002. Vol. 34. № 4. P. 796–799.
48. Сысоев С.А. К проблеме измерения социального капитала. *Теоретическая экономика*. 2012. № 2. С. 44.
49. Сивуха С.В. Капитал социальный. URL: <http://bourdieu.name/content/social-capital> (дата звернення 09.04.2021).

50. *The Global Competitiveness Report 2017–2018*. World Economic Forum, 2018. 361 p.
51. Бондаренко М.Ю. Соціальний капітал як основа розвитку громадянського суспільства. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej14/txts/Vondarenko.pdf> (дата звернення 18.03.2021).
52. Кузьменко В.П. Теорія людського і соціального капіталу та кооперація інноваційного виробництва пострадянських країн. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/9305/01-Kuzmenko.pdf?sequence=1> (дата звернення 20.03.2021).
53. Колот А.М. Соціально-трудова сфера: етап відносин, нові виклики, тенденції розвитку : монографія. Київ : КНЕУ, 2010. 251 с.
54. Грішнова О.А. Людський капітал: формування в системі освіти і професійної підготовки : монографія. Київ : Т-во «Знання», 2001. 254 с.
55. Буркинський Б.В., Горячук В.Ф. Соціальний капітал: сутність, джерела та структура, оцінка. *Економіка України*. 2013. № 1. С. 67–81.
56. Зайцев Ю. К. Соціалізація економіки України як стратегічна потреба її розвитку : автореф. дис. ... д-ра екон. наук : 08.01.01 / Київ, 2002. 36 с.
57. Гугнін Е., Чепак В. Феномен соціального капіталу. *Соціологія: теорія, методи, маркетинг*. 2001. № 1. С. 49–57.
58. Багнюк А.Л. Соціальний капітал і квантифікація суспільних процесів у сучасному соціумі. URL: www.filosof.com.ua/Jornel/M_71/BahnuK.pdf (дата звернення: 30.04.2021).
59. Шпикуляк О., Мазур Г. Інституційні засади формування соціального капіталу в механізмі розвитку сільських територій. *Економіка АПК*. 2014. № 8. С. 63–68.
60. Грицаєнко Г.І., Грицаєнко М.І. Соціальні інвестиції в соціальний капітал. *Бізнес Інформ*. 2018. № 1. С. 188–194.
61. Сікора В. Від соціального забезпечення до соціальної політики. URL: www.niss.gov.ua/kio/Table/Jalilo16/022.htm (дата звернення: 30.04.2022).
62. Горожанкіна М.Є. Соціальний капітал суспільства в умовах трансформації економічної системи (питання теорії і методології) : автореф. дис. ... д-ра екон. наук : 08.01.01 / Донецьк, 2008. 32 с.
63. Дем'янчук О.І. Елементи соціального капіталу. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Сер.: Економіка. 2010. Вип. 14. С. 271–279.
64. Ковязіна К.О. Про необхідність удосконалення величин прожиткового мінімуму та мінімальної заробітної плати. *Стратегічні пріоритети*. 2015. № 3. С. 113–117.
65. Сибиряков С.О. Соціальний капітал державних службовців України як чинник становлення громадянського суспільства. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2013. № 4. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2013_4_8 (дата звернення: 30.04.2021).

66. Колодій А. На шляху до громадянського суспільства. Теоретичні засади й соціокультурні передумови демократичної трансформації в Україні : монографія. Львів : Вид-во «Червона Калина», 2002. 275 с.
67. Степаненко В. Соціальний капітал у соціологічній перспективі: теоретико-методичні аспекти дослідження. *Соціологія: теорія, методи, маркетинг*. 2001. № 2. С. 24–41.
68. Лесечко М.Д. Соціальний капітал: теорія і практика: монографія. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2010. 220 с.
69. Демків О. Мережева структура соціального капіталу: Автореф. дис. канд. соціол. наук: 22.00.03 / Київський національний ун-т ім. Тараса Шевченка. К., 2006. 16 с.
70. Сибірцев В. Структура та складові соціального капіталу суспільства. *Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки*. 2014. Вип.26. С. 98–104.
71. Коломієць Г. Соціальний капітал як актуальний чинник антикризового розвитку господарської системи. *Бізнес Інформ*. 2016. № 11 С. 19–23.
72. Мишенін Е. Соціальний капітал: теоретическіе підходи к формированию сущности и содержания. *Механізм регулювання економіки*. 2008. № 3. Т. 2. С. 84–91.
73. Жалдак Г. Формалізація дії соціально-економічного механізму в системі інноваційного розвитку машинобудівних підприємств. *Бізнес Інформ*. 2015. № 5. С. 122–127.
74. Баланда А., Надрага В. Соціальний капітал підприємства: переваги та ризики прояву. *Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу*. 2013. № 1 (21). С. 37–41.
75. Борисова В. Зростання соціального капіталу як головна передумова розвитку громадянського суспільства. *Вісник Дніпропетровського університету*. 2014. Т. 22. Вип. 24 (2). С. 203–207.
76. Корж Н. Структурування соціального капіталу як елемента корпоративного капіталу. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2014. Вип. 9. Ч. 1. С. 122–126.
77. Четверікова Л. Проблема інституалізації соціального капіталу як передумови розвитку громадянського суспільства в Україні. *Українська національна ідея: реалії та перспективи розвитку*. 2012. Вип. 24. С. 62–66.
78. Кіреєва О. Тенденції розвитку теорії «соціального капіталу». URL: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-01/KireevaStat.pdf>. (дата звернення 25.04.2021).
79. Рябінчук М. Соціальний капітал: структура та зміст. *Вісник НТУУ «КПІ». Філософія. Психологія. Педагогіка*. 2012. Вип. 2. С. 59–64.
80. Кочума І.Ю. Соціальний капітал як чинник підвищення ефективності використання економічного потенціалу. URL: <http://dspace.ubs.edu.ua/>

- [jspui/bitstream/123456789/407/1/Kochuma_Social_Capital.pdf](http://dspace.ubs.edu.ua/bitstream/123456789/407/1/Kochuma_Social_Capital.pdf) (дата звернення 12.04.2021).
81. Лебедев І.В. Соціальний капітал як чинник ефективного менеджменту. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/147035953.pdf> (дата звернення 21.04.2021).
82. Грішнова О.А., Кочума І.Ю. Соціальний капітал у системі економічних ресурсів. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/39800/04-Grishnova.pdf?sequence=1> (дата звернення 23.04.2021).
83. Сибіряков С.О. Проблеми формування та розвитку соціального капіталу державних службовців у трансформаційних державах. *Статистика України*. 2008. №4. С. 94–99.
84. Сибіряков С.О. Громадянська культура державних службовців у формуванні консолідованої демократії в Україні. *Демократичне врядування : електронне наукове фахове видання Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України* / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В.С. Загорського, доц. А.В. Ліпенцева. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2009. Вип. 4. URL: <http://www.lvivacademy.com/visnik4/fail/+Sybyrjakov.pdf> (дата звернення 01.05.2020).
85. Україна посередині рейтингу в Доповіді ПРООН про стан людського розвитку за 2019 рік. URL: <https://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/presscenter/pressreleases/2019/ukraine-ranks-mid-table-in-undps-2019-human-development-report.html> (дата звернення 20.05.2021).
86. Україна в міжнародних рейтингах. URL: <https://www.sfii.gov.ua/ukraina-v-mizhnarodnih-rejtingah/> (дата звернення 28.05.2021).
87. Democracy index 2019. URL: <https://www.eiu.com/topic/democracy-index> (дата звернення 28.04.2020).
88. Social Progress Index. URL: <http://www.socialprogressindex.com/> (дата звернення 28.05.2021).
89. Оцінка громадянами діяльності влади, рівень довіри до соціальних інститутів та політиків, електоральні орієнтації громадян (лютий 2020р.). URL: <http://razumkov.org.ua/napriamku/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-gromadianamy-diialnostivlady-riven-doviry-do-sotsialnykh-instytutiv-ta-politykiv-elektoralni-orientatsii-gromadian-liutyi-2020r> (дата звернення 18.04.2021).
90. Рекомендации Конференции европейских статистиков для измерения устойчивого развития / Организация Объединённых Наций. Нью-Йорк и Женева, 2014. URL: http://www.unecsc.org/fileadmin/DAM/stats/publications/2015/ECE_CES_31_Rus.pdf (дата звернення 21.06.2021).
91. Алмакаева А.М., Волченко О.В. Динамика социального капитала в России. *Мониторинг общественного мнения: Экономические и социальные перемены*. 2018. № 4. С. 273–292.

92. Що таке соціальний капітал? Київська лекція Френсіса Фукуями. *День*. 2006. № 177. URL: <https://day.kyiv.ua/uk/article/podrobici/shcho-take-socialniy-kapital> (дата звернення 07.06.2021).
93. The Measurement of Economic Performance and Social Progress. URL: <http://www.stiglitz-sen-fitoussi.fr/documents/overview-eng.pdf> (дата звернення 17.09.2020).
94. «Адрес прописки України – весь мир. Мы создаем идеи, которые меняют реальность», – Сергей Гайдайчук, основатель CEO Club. URL: <https://huxley.media/adres-propiski-ukrainy-ves-mir-my-sozdaem-idei-kotorye-menjajut-realnost-sergej-gajdachuk-osnovatel-seo-club/?fbclid=IwAR3vNy5oG0ZEDdSyEaYi1DGj35czrkWEgQU3QXb7iOo2giDbLTjKLQWqS64> (дата звернення 03.09.2021).
95. Жуковская О.Ю. Социальный капитал в инновационном развитии европейских стран с малой экономикой : автореф. дисс. ... канд. экон. наук : 08.00.14 / Белорусский государственный университет. Минск, 2017. 27 с.
96. Геєць В.М. Розвиток соціального капіталу – найбільше багатство у світі. *Віче*: журн. Верх. Ради України. 2011. URL: <http://www.viche.info/journal/2359> (дата звернення 08.08.2021).
97. Соціально-психологічні чинники інтеграції українського соціуму / О.Г. Злобіна, М.О. Шульга, Л.Д. Бевзенко та ін.; за наук. ред. О.Г. Злобіної. Київ: Інститут соціології НАН України, 2016. 276 с.
98. Нагорічна О.С. Значення резистентного кадрового капіталу у розвитку митної справи. *Актуальні проблеми забезпечення національної безпеки та спрощення процедур міжнародної торгівлі*: збірник тез III науково-практичної інтернет-конференції (м. Ірпінь – м. Хмельницький, 17–24 травня 2019 року). Хмельницький : Науково-дослідний центр митної справи, 2019. С. 123-125.
99. Липовська Н.А. Управління інституціональним розвитком Державної митної служби України : автореф. дис. ... д-ра держ. упр. наук : 25.00.03 / Національна академія державного управління при Президентові України. Київ, 2007. 38 с.
100. Митний кодекс України : Закон України від 13.03.2012 № 4495-VI (зі змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4495-17> (дата звернення 09.07.2020).
101. Коммюнике, приуроченное к Международному дню таможенника. URL: <http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/ru/pdf/about-us/international-customs-day/2010/message-icd-ru.pdf?la=en> (дата звернення 07.06.2020).
102. Острога В.А., Жуковская О.Ю. Социальный капитал как фактор формирования таможенной политики Республики Беларусь на современном этапе. *Беларусь в современном мире*: материалы IX Междунар. науч. конф., посвящ. 89-летию образования Белорус. гос. ун-та,

- (Минск, 29 окт. 2010 г.) / редкол.: В.Г. Шадурский и др. Минск : Изд. центр БГУ, 2010. С. 211–212.
103. Єрмакова О.А. Соціальний капітал як важливий фактор економічного розвитку України та її регіонів. URL: <http://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2017/jun/2749/visnyk2016-88-96.pdf> (дата звернення 15.08.2021).
104. Bontis Nick. Intellectual Capital: An Exploratory Study That Develops Measures and Models. *Management Decision*. 1998. Vol. 36. No. 2. P. 63–76.
105. Коломієць В.М. Інституціональна система розвитку людського капіталу національної економіки : автореф. дис. ... д-ра екон. наук : 08.00.03 / Дніпровський національний університет залізничного транспорту ім. академіка В. Лазаряна. Дніпро, 2019. 40 с.
106. Державна фіскальна служба України: управління кадровим потенціалом в умовах інституційних змін : монографія / за заг. ред. О.С. Нагорічної. Хмельницький: ФОП Мельник А.А., 2017. 320 с. (Серія: Податкова та митна справа в Україні. Том 93).
107. Герасимова Л.А. Факторы формирования и особенности развития социального капитала в современном российском обществе. *Вестник Вятского государственного университета*. 2017. №11. С. 33-36. URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/factory-formirovaniya-i-osobennosti-razvitiya-sotsialnogo-kapitala-v-sovremennom-rossiyskom-obschestve> (дата звернення 02.07.2020).
108. Кочума І.Ю. Соціальний капітал як чинник підвищення ефективності використання економічного потенціалу. *Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України*. 2014. Вип. 40. С. 146–154.
109. Декларация Аруша (Обновленная). Декларация Совета по таможенному сотрудничеству по надлежащему управлению и борьбе с коррупцией на таможене. URL: http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/ru/pdf/topics/integrity/instruments-and-tools/revised-arusha-declaration_rus.pdf?la=en (дата звернення 26.06.2021).
110. Кобелева Х.А. Проблема формирования социального капитала в современной России. *Вестник ВГУ. Сер.: История. Политология. Социология*. 2015. № 3. С. 75–77. URL: <http://www.vestnik.vsu.ru/pdf/history/2015/03/2015-03-11.pdf> (дата звернення 12.06.2021).
111. Герасимова Л.А. Социальный капитал: ключевые проблемы и факторы развития в рамках процесса формирования человеческого капитала и реализации социально-экономических потребностей населения. *Региональная экономика: теория и практика*. 2018. Т. 16. № 6. С. 1115–1126.
112. Некрасов А. Система ценностей. URL: http://www.bkworld.ru/archive/y2008/n02-2008/n02-2008_396.html (дата звернення 09.06.2022).
113. Скібіцька Л.І. Організація праці менеджера : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 360 с.

114. Шварц Ш., Бутенко Т.П., Седова Д.С., Липатова А.С. Уточненная теория базовых индивидуальных ценностей: применение в России. *Психология* : журнал Высшей школы экономики. 2012. Т. 9. № 1. С. 43–70. URL: https://psy-journal.hse.ru/data/2013/10/30/1283379255/Schwartz_et_al_9-02pp43-70.pdf (дата звернення 29.05.2022).
115. Rudnichenko Ye., Korchevska L., Mykolaichuk V., Berezhniuk I., Havlovska N., Nagorichna O. Customs qualitative impact on the system of enterprise economic security: modeling and evaluating the results. *TEM JOURNAL – Technology, Education, Management, Informatics*. 2019. Vol. 8. Issue 4. P. 1176–1184.
116. Кодекс корпоративної етики. URL: <http://www.naftogaz.com/files/HR/Naftogaz-Code-Ethics.pdf> (дата звернення 28.06.2022).
117. Репутаційні АКТИВісти. URL: <https://reactiv.com.ua/ranking> (дата звернення 08.11.2022).
118. Батченко Л.В., Гончар Л.А. Репутаційний капітал як основа економічного зростання підприємств сфери готельно-ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018. Вип. 2. С. 64–80.
119. Корупція в Україні 2021: розуміння, сприйняття, поширеність. звіт за результатами опитування населення та бізнесу. Київ, 2022. URL: <https://drive.google.com/file/d/16U5koB0kn3Rzg0GafNrzqDjn9QcqcTYI/view> (дата звернення 08.11.2022).
120. Про утворення територіальних органів Державної митної служби : Постанова КМУ від 02 жовтня 2019 р. № 858. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-utvorenniya-teritorialnih-organiv-derzhavnoyi-m858021019mitnoyi-sluzhbi> (дата звернення 11.06.2020).
121. Про визначення зон діяльності митниць Держмитслужби : Наказ Державної митної служби України від 08.11.2019 № 25. URL: <https://cabinet.customs.gov.ua/textdoc/46136> (дата звернення 03.06.2020).
122. Кабмін затвердив План заходів з підвищення ефективності роботи митниці. URL: https://mof.gov.ua/uk/news/kabmin_zatverdiv_plan_zakhodiv_z_pidvishchenniaefektivnosti_roboti_mitnitsi-2139 (дата звернення 26.06.2020).
123. Дорофеєва Л.М. До питання функціонування митної служби у форматі однієї юридичної особи. *Актуальні проблеми забезпечення національної безпеки та спрощення процедур міжнародної торгівлі* : збірник тез IV науково-практичної інтернет-конференції (м. Ірпінь – м. Хмельницький, 25-31 травня 2020 року). Хмельницький : Науково-дослідний центр митної справи, 2020. С. 100–104.
124. Принципи державного управління. URL: <http://www.sigmaxweb.org/publications/Principles-of-Public-Administration-Overview-2017-Ukrainian.pdf> (дата звернення 10.06.2020).
125. Про внесення змін до Митного кодексу України та деяких інших законодавчих актів України у зв'язку з проведенням адміністративної

- реформи: Закон України від 14.01.2020 № 440-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/440-20> (дата звернення 13.06.2020).
126. Питання оплати праці посадових осіб та працівників Державної митної служби: Постанова Кабінету Міністрів України від 24.04.2020 № 310. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/310-2020-%D0%BF> (дата звернення 17.06.2020).
127. Кабмін врегулював питання зарплат працівників митниці / Міністерство фінансів України. URL: https://www.mof.gov.ua/uk/news/kabmin_vreguliuval_pitannia_zarplat_pratsivnikiv_mitnitsi-2103 (дата звернення 11.06.2020).
128. За один день на Львівщині звільнено 89 митників, профспілка просить відреагувати на протиправні дії (Документ). URL: <https://bloginside.in.ua/za-odin-den-na-lyvivshchyni-zvilyneno-89-m> (дата звернення 18.09.2020).
129. Самоукина Н.В. Экстремальная психология. Москва : Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Издательство ЭКМОС, 2000. 288 с.
130. Самоукина Н.В. Управление персоналом: российский опыт. Санкт-Петербург : Питер, 2003. 237 с.
131. Бусол О. Інтелектуально-кадровий потенціал як гарантія забезпечення національної безпеки України (по слідах Маннергейма). URL: <https://lexinform.com.ua/dumka-eksperta/intelektualno-kadrovuj-potentsial-yak-garantiya-zabezpechennya-natsionalnoyi-bezpeky-ukrayiny-po-slidah-mannergejma-2> (дата звернення 24.10.2020).
132. Нагорічна О.С. Митна компонента економічної політики держави в умовах глобальних викликів. *Актуальні проблеми забезпечення національної безпеки та спрощення процедур міжнародної торгівлі* : збірник тез IV науково-практичної інтернет-конференції (м. Ірпінь – м. Хмельницький, 25-31 травня 2020 року). Хмельницький : Науково-дослідний центр митної справи, 2020. С. 35–38.
133. Послание от Всемирной таможенной организации. Международный день таможенника 2014. URL: http://www.wcoomd.org/-/media/wco-public/global/pdf/about-us/international-customs-day/2014/sg-message_icd_2014_ru.pdf?la=en (дата звернення 26.11.2020).
134. Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.)/ Уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. Київ; Ірпінь : ВТФ «Перун», 2005. 1728 с.
135. Поняття резистентності. URL: http://bookwu.net/book_osnovi-sistemno-fiziologi_968/10_4-ponyattya-rezistentnosti (дата звернення 27.06.2020).
136. Miller W.R., Rollnick S. Motivational Interviewing: Preparing People for Change. 2nd ed. London: Guilford Press, 2002. 428 p.
137. Жизнестойкость и стресс-резистентность субъекта труда как факторы успешности профессиональной деятельности сотрудников

- современных российских организаций: НИР / рук. Леонова А.Б. URL: <https://istina.msu.ru/projects/55641560> (дата звернення 19.06.2022).
138. Чернявська Т.А. Дослідження резистентної пластичності в механізмі забезпечення національної безпеки. *Технологический аудит и резервы производства*. 2016. №2(6). С. 42–47. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tatrv_2016_2\(6\)_10](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tatrv_2016_2(6)_10) (дата звернення 13.07.2020).
139. Корчевська Л.О. Адаптаційні та біфуркаційні стратегії управління економічною безпекою підприємства. *Академічний огляд*. 2020. № 1(52). С. 26–37.
140. Формування потенціалу соціально-економічних та організаційних змін: монографія / за заг. ред. І.А. Ігнат'єва, В.В. Микитенко. Київ: Вид-во Вишемирський В.С., 2010. 694 с.
141. Мельник Л.Г. Теория самоорганизации экономических систем: монография. Сумы: Университетская книга, 2012. 439 с.
142. Федорук О.В. Економічна безпека держави з відкритою економікою: сутність та пріоритети зміцнення. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. 2013. № 4. С. 31–37.
143. Міщук Є.В. Теоретичні основи економічної опірності підприємства. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2018. Випуск 31. С. 111–117.
144. Социальный капитал – перспективные и тупиковые направления национальной оценки и международных сопоставлений. URL: <https://www.unese.org/fileadmin/DAM/stats/documents/esc/ces/2007/19.r.pdf>
145. Афанасьев Д.В., Гужавина Т.А., Мехова А.А. Социальный капитал в регионе: к вопросу измерения и построения индикаторной модели. *Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз*. 2016. № 6. С. 110–125. DOI: 10.15838/esc/2016.6.48.6
146. Тихонова Н.Е. Социальный капитал как фактор неравенства. *Общественные науки и современность*. 2004. № 4. С. 24–31.
147. Турчинов І.Є. Роль держави та місцевого самоврядування у формуванні соціального капіталу територіальних громад. URL: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02\(6\)/11tiectg.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02(6)/11tiectg.pdf) (дата звернення 14.06.2020).
148. Борисова В.О. Зростання соціального капіталу як головна передумова розвитку громадянського суспільства. URL: <https://visnukpfs.dp.ua/index.php/PFS/issue/view/9> (дата звернення 10.06.2021).
149. Шаталова Н. А. Структура феномена «социальный капитал» и его диагностика у будущих менеджеров. URL: https://lib.herzen.spb.ru/media/magazines/contents/1/162/shatalova_162_287_292.pdf (дата звернення 19.06.2020).
150. Бойко М.М. Формування та використання соціального капіталу у сфері послуг : автореф. дис. ... канд. екон. наук : 08.00.07 / Інститут

- демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України. Київ, 2015. 20 с.
151. Бардиер Г.Л. Социальные потребности и социальный капитал: аспекты личности и организации. *Учёные записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы*. 2019. Том 32. № 2. С. 22–30. URL: <https://psyjournals.ru/scientific-notes/2019/n2/Bardier.shtml> (дата звернення 06.07.2020).
152. Резанова Е.В. Социальный капитал молодежи как интеграционный потенциал общества. URL: <https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/159386/1/62-87.pdf> (дата звернення 11.06.2020).
153. Деякі питання затвердження граничної чисельності працівників апарату та територіальних органів центральних органів виконавчої влади, інших державних органів : Постанова Кабінету Міністрів України від 05.04.2014 № 85. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85-2014-%D0%BF#Text>
154. About EVS. European Value Study. URL: <https://europeanvaluesstudy.eu/about-evs> (дата звернення 14.07.2020).
155. Прогноз економічного і соціального розвитку України на 2021–2023 роки / Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=98c3a695-56bb-42ba-b651-60ce-1f899654&title=PrognozEkonomichnogoI%20SotsialnogoRozvitkuUkraini-Na2021-2023-Roki> (дата звернення 18.06.2020).
156. Оцінка громадянами ситуації в країні, рівень довіри до виконавчих та правоохоронних органів влади, оцінка діяльності Уряду (лютий 2020р. соціологія). URL: <http://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-gromadianamy-sytuatsii-v-kraini-riven-doviry-do-vykonavchikh-ta-pravookhoronnykh-organiv-vlady-otsinka-diialnosti-uriadu-liutyi-2020r>. (дата звернення 09.07.2020).
157. Головаха Е. Феномен «аморального большинства» в постсоветском обществе: трансформация массовых представлений о нормах социального поведения в Украине. URL: <http://ecsocman.hse.ru/data/291/985/1219/04golovaha-20-22.pdf> (дата звернення 12.07.2021).
158. Кухар І. Феномен «аморальної більшості». Відомий вчений Євген Головаха застерігає... URL: <http://www.day.kiev.ua/uk/article/nota-bene/fenomen-amoralnoyi-bilshosti> (дата звернення 10.08.2021).
159. Кокорський В.Ф., Кокорська О.І. Генералізована довіра як моральна цінність в системі вартостей українського суспільства. URL: <http://jpl.donnu.edu.ua/article/view/2682> (дата звернення 27.06.2021).
160. Адам Ф., Подменик Д. Социальный капитал в европейских исследованиях. URL: <http://ecsocman.hse.ru/data/2011/03/01/1214892459/Adam.pdf> (дата звернення 14.07.2022).

161. Обращение Всемирной таможенной организации. Международный день таможенника в 2020 году. URL: <http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/about-us/international-customs-day/2020/message-from-the-wco-secretary-general-ru.pdf?db=web> (дата звернення 16.07.2022).
162. World Happiness Report 2020. URL: <https://happiness-report.s3.amazonaws.com/2020/WHR20.pdf> (дата звернення 19.08.2020).
163. Волчкова Г.К. Соціальний капітал в умовах трансформації зайнятості в Україні: тенденції формування та напрями регулювання Теоретичні і практичні аспекти економіки та інтелектуальної власності. 2015. Вип. 2(1). С. 176–183. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Траєив_2015_2%281%29_25 (дата звернення 26.08.2021).
164. Попов С. М. Атрибутивні характеристики управління як цілісної соціальної системи. Вісник Національної юридичної академії України імені Ярослава Мудрого. № 7, 2011. С. 70–80.

ДОДАТКИ**Додаток А****ПРОЕКТ****Методичні рекомендації щодо оцінювання та розвитку резистентного соціального капіталу Держмитслужби****1. Загальні положення**

За умов стрімких змін, невизначеності та нестабільності зовнішнього середовища дедалі більшого значення набуває питання актуалізації ціннісних орієнтирів суспільства, виявлення довіри та дотримання соціальних норм, що є основними складовими соціального капіталу.

Держмитслужба як державна інституція, що перебуває у стані постійної трансформації від виключно фіскальної до сервісної служби та партнера бізнесу, є інтегрованою у систему соціальних відносин. Її соціальний капітал включає сукупність суб'єктів соціального життя, мережу їх взаємозв'язків, цінностей і норм, яких вони дотримуються.

У сучасних умовах перед митними органами стоїть завдання ефективного митного адміністрування, налагодження відкритого діалогу з бізнесом, впровадження практики інформаційного обміну, а також формування позитивного репутаційного капіталу. Таким чином, для забезпечення поступального розвитку Держмитслужба має володіти не лише соціальним капіталом, але й створювати передумови для набуття ним рис резистентності.

При цьому, соціальний капітал Держмитслужби набуде рис резистентності у випадку, коли:

- 1) прийняті норми (правила) передбачатимуть, що Держмитслужба є потужною інституцією з чіткою концепцією розвитку, наявними дієвими кадровою, інформаційною стратегією, з якісною сервісною складовою діяльності;
- 2) особистісні та корпоративні цінності є основою для формування позитивного репутаційного капіталу Держмитслужби;

- 3) різномірні зв'язки сприяють належній реалізації завдань Держмитслужби;
- 4) рівень довіри до Держмитслужби суспільства, суб'єктів ЗЕД, та посадових осіб митних органів є досить високим.

Як показують соціологічні дослідження, на сьогодні у Держмитслужбі, як і у вітчизняному суспільстві в цілому спостерігаються стрімкі тенденції щодо девальвації соціального капіталу, нівелювання яких на державному рівні призведе до посилення соціальної напруги та стрімкого зниження ефективності функціонування органів державної влади. Саме за таких умов невідкладним є питання дослідження соціального капіталу Держмитслужби, виявлення проблемних аспектів та напрацювання напрямів розвитку його резистентності.

2. Визначення термінів

Резистентний соціальний капітал Держмитслужби (РСК Держмитслужби) – це сукупність стійких до негативного впливу факторів зовнішнього і внутрішнього середовища норм (правил), цінностей і різномірних зв'язків у системі Держмитслужби, що забезпечують підвищення її інституційної ефективності.

Індикатори РСК Держмитслужби – якісно-кількісні характеристики, які у сукупності дозволяють визначати рівень сформованості РСК Держмитслужби, а також визначати стратегічні напрями підвищення інституційної ефективності Держмитслужби.

Рівні РСК Держмитслужби – показники, що розраховуються щорічно для вимірювання рівня РСК Держмитслужби.

Модель розвитку РСК Держмитслужби – це атрибутивна модель розвитку синергетичного типу, що має на меті забезпечення зростання та нагромадження резистентності соціального капіталу працівників Держмитслужби за умов інституційних трансформацій.

3. Методологічні аспекти оцінювання РСК Держмитслужби

Дослідження РСК Держмитслужби першочергово передбачає формування інформаційного поля щодо його сучасного стану та проблемних аспектів, що стримують його розвиток.

Оцінювання рівня РСК Держмитслужби пропонується здійснювати за наступним алгоритмом:

- 1) Визначення індикаторів оцінювання РСК Держмитслужби.
- 2) Формування матриці результатів експертного оцінювання рівня РСК Держмитслужби.
- 2) Визначення середнього значення за кожним із індикаторів оцінювання РСК Держмитслужби.
- 3) Формування еталонної моделі РСК Держмитслужби за індикаторною структурою.
- 4) Побудова еталонної та фактичної графічних моделей РСК Держмитслужби.
- 5) Формування аналітичних висновків з отриманих результатів.

У даному випадку індикатори не ототожнюються із показниками, оскільки, здебільшого, складники РСК не мають матеріального вираження, що не дозволяє здійснити їх просте оцінювання або кодифікацію.

Основними властивостями індикаторів у даному випадку є:

1. Вони слугують орієнтирами розвитку в певних умовах (за різних прогностичних сценаріїв).
2. Є визначниками, що характеризують властивості, стан та розвиток резистентного соціального капіталу.
3. Можуть бути покладені в основу моніторингу, аналізування і прогнозування розвитку резистентного соціального капіталу на підставі обмеженої кількості ключових характеристик.

Так, з метою оцінювання рівня РСК Держмитслужби пропонується застосовувати наступні індикатори:

- рівень довіри (міжособистісної, генералізованої, інституційної);
- активність участі працівників у громадських організаціях;
- умови та безпечність праці;
- ефективність кадрової політики;
- суб'єктивна задоволеність життям.

Зазначені індикатори дозволяють врахувати стратегічні, тактичні та оперативні тенденції розвитку РСК Держмитслужби.

Відповідно до обраних індикаторів розроблено анкету, яка відповідає таким критеріям:

- 1) опитування має охопити працівників усіх регіонів (західний, східний, південний, північний, центральний) системи Держмитслужби;

2) отримана вибірка повинна бути репрезентативною, тобто повинна відображати основний поділ, що спостерігається серед працівників з різним досвідом роботи, статтю, віком.

Для репрезентативності вибірки мінімальна кількість респондентів має становити не менше 5 % штатної чисельності працівників органів системи Держмитслужби.

Враховуючи вимоги до служби в митних органах щодо освітнього рівня працівників (обов'язкова вища освіта), в анкету не включено питання, що стосуються цієї сфери. Також активне використання інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема соціальних мереж працівниками Держмитслужби (Держмитслужба є активним учасником соціальних мереж як на інституційному рівні, так і на персональному) відхиляють необхідність здійснення аналізу щодо рівня комп'ютеризації Держмитслужби та специфічних аспектів використання соціальних мереж.

У цілому анкета складається із 48 запитань та окремого блоку запитань щодо соціально-демографічних даних респондентів.

Усі відповіді на запитання (крім тих, що стосуються соціально-демографічних даних) сформовано у 2 варіантах:

3) так або ні;

4) за шкалою оцінювання від 0 до 5.

Сформовані запитання корелюються з визначеними індикаторами РСК Держмитслужби (таблиця А.1).

Таблиця А.1. Відповідність запитань анкети визначеним індикаторам

| Індикатор | Номер запитання анкети |
|---|----------------------------------|
| 6) рівень довіри: міжособистісної | 1.1–1.2, 3, 6, 7.8, 8 |
| генералізованої | 1.6–1.8, 7.14–7.16 |
| інституційної | 1.3–1.5, 1.9–1.11., 7.9–7.13., 9 |
| 7) активність участі працівників у громадських організаціях | 2.1–2.7 |
| 8) умови та безпечність праці | 7.1–7.3, 7.7, 12 |
| 9) ефективність кадрової політики | 7.4–7.6, 11 |
| 10) суб'єктивна задоволеність життям | 8, 5.1–5.6, 10 |

Для отримання максимально достовірних даних, опитування має бути анонімним і передбачати заповнення Google-форми.

З метою узагальнення отриманих результатів проведеного опитування та напрацювання пропозицій щодо оцінювання сучасного стану РСК Держмитслужби, доцільно застосовувати градацію результатів за наступними його рівнями:

- **загрозливий** – характеризується негативними соціальними явищами, зокрема – відсутністю або вкрай низьким рівнем довіри, соціальною апатією, відсутністю належних умов та безпеки праці (за результатами опитування працівників за запропонованою анкетною домінуючою є частка відповідей в діапазоні «0»-«1» або ж «ні» (крім запитання 12 анкети));
- **деструктивний** – вказує на наявність певних проблемних аспектів в архітектоніці РСК Держмитслужби, проте, спостерігаються певні позитивні соціальні зрушення (переважною є частка відповідей на запитання опитувальника в діапазоні «2»-«3»; «ні» (крім запитання 12 анкети));
- **конструктивний** – який демонструє розвиток РСК Держмитслужби й характеризується соціальною активністю працівників митних органів, задоволеністю умовами та оплатою праці, ефективністю здійснюваної кадрової політики та високим рівнем довіри на різних ієрархічних рівнях (переважаючими є відповіді на запитання опитувальника в межах «4», «5»; «так»).

Відповідно до отриманих відповідей за результатами анкетування, зазначаємо отримані результати, що характеризують сучасний стан РСК Держмитслужби у вигляді табл. А.2.

Таблиця А.2. Сучасний стан РСК Держмитслужби відповідно до визначених індикаторів

| Індикатор | Результат |
|---|-----------|
| 6) рівень довіри: | |
| 1.1) міжособистісної | |
| 1.2) генералізованої | |
| 1.3) інституційної | |
| 7) активність участі працівників у громадських організаціях | |
| 8) умови та безпечність праці | |
| 9) ефективність кадрової політики | |
| 10) суб'єктивна задоволеність життям | |

Окрім того, з метою визначення рівня РСК Держмитслужби, доцільно застосувати графічний (еталонний) метод оцінювання.

Графічний метод оцінки базується на побудові так званої «радіальної діаграми» або «багатокутника», що дає змогу візуалізувати отримані результати. При цьому, він є досить простим та не потребує додаткових витрат. Перевагою його застосування є й те, що він дозволяє здійснити порівняння між еталонною моделлю та фактично отриманими показниками з перспективою формування напрямів підвищення або ж якісного зрушення складових РСК.

У даному випадку еталонною є модель РСК Держмитслужби, індикатори якої мають наступні значення:

- Індикатор 1 «Рівень довіри» – 5 балів;
- Індикатор 2 «Активність участі працівників у громадських організаціях» – 1 бал;
- Індикатор 3 «Умови та безпечність праці» – 5 балів;
- Індикатор 4 «Ефективність кадрової політики» – 5 балів;
- Індикатор 5 «Суб'єктивна задоволеність життям» – 5 балів.

Для унаочнення отриманих результатів опитування, необхідним є заповнення табл. А.3 та побудова графічної моделі рис. А.1).

Таблиця А.3. Значення індикаторів для оцінювання РСК Держмитслужби (приклад)

| Показник | Еталонне значення індикаторів РСК | Фактичне значення індикаторів РСК |
|----------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Інд 1 | 5 | 2,39 |
| Інд 2 | 1 | 0,25 |
| Інд 3 | 5 | 1,98 |
| Інд 4 | 5 | 2,62 |
| Інд 5 | 5 | 3,71 |

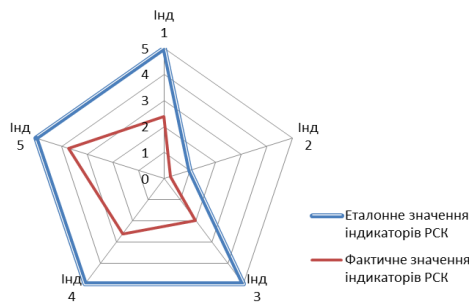


Рисунок А.1 – Графічне зображення фактичного та еталонного значень індикаторів РСК Держмитслужби за результатами проведеного опитування (приклад)

Унаочнене зображення фактичного та еталонних значень індикаторів РСК Держмитслужби дає змогу виявити проблемні аспекти в архітектоніці РСК Держмитслужби та окреслити напрями, що потребують першочергового впливу.

4. Модель розвитку РСК Держмитслужби

Як уже зазначалось, за сучасних умов господарювання, РСК Держмитслужби характеризується деструктивними змінами, а тому потребує напрацювання моделі його розвитку.

У даному випадку, під розвитком РСК Держмитслужби слід розуміти дію або процес, внаслідок якого відбувається якісна зміна соціального капіталу відомства в контексті його здатності протидіяти негативному впливу екзогенних та ендогенних факторів, що обумовлені структурними зрушеннями.

Враховуючи специфіку соціального капіталу як економічного ресурсу та його пряму залежність від впливу екзогенних та ендогенних факторів доцільним є формування моделі розвитку РСК Держмитслужби, що ґрунтуватиметься на принципах атрибутивності та синергічності.

Результатом розвитку повинен бути новий якісний стан резистентного соціального капіталу, що виступає як зміна його складу або структури (тобто виникнення, трансформація або зникнення його елементів чи зв'язків).

Об'єктом моделі розвитку виступає РСК Держмитслужби.

Структурне наповнення моделі розвитку РСК Держмитслужби включає:

- 1) *атрибути об'єкта розвитку* – резистентний соціальний капітал Держмитслужби (які детально охарактеризовані у пп. 2.1–2.3);
- 2) *атрибути внутрішнього середовища* – фактори прямого впливу на резистентний соціальний капітал Держмитслужби;
- 3) *атрибути зовнішнього середовища* – фактори непрямиго впливу на резистентний соціальний капітал Держмитслужби.

Цілями моделі розвитку РСК Держмитслужби є:

- *економічна* – передбачає досягнення додаткових економічних вигід Держмитслужбою від ефективного використання

соціального капіталу її працівників внаслідок зростання його резистентності;

- *науково-технічна* – забезпечення поступального розвитку резистентного соціального капіталу за рахунок впровадження системи розвитку знань працівників, активізації впровадження інновацій та залучення персоналу до цього процесу;
- *соціальна* – створення сприятливих умов для забезпечення розвитку резистентного соціального капіталу.

Функціями моделі розвитку РСК Держмитслужби є:

- *планування* – прогнозування, визначення цілей, стратегії, політики і завдань щодо забезпечення розвитку РСК Держмитслужби;
- *організація і регулювання* – направлена на формування об'єктів та суб'єктів розвитку РСК Держмитслужби, а також взаємозв'язків між ними, забезпечуючи упорядкованість технічної, економічної, соціально-психологічної і правової сторін діяльності кожного елемента, а також подолання протиріч між організацією і дезорганізацією, порядком і факторами, які впливають на РСК Держмитслужби.
- *контроль* – спостереження за розвитком РСК Держмитслужби, дослідження факторів та характеру їх впливу на резистентність соціального капіталу.
- *стимулювання* – спонукання працівників до високопродуктивної діяльності для задоволення своїх потреб і реалізації соціальних цілей Держмитслужби, і, як результат, розвитку РСК Держмитслужби;
- *управління* – прийняття ефективних управлінських рішень щодо забезпечення розвитку РСК Держмитслужби.

Принципами запровадження моделі розвитку РСК Держмитслужби є наступні:

- *об'єктивності* – передбачає всебічний аналіз умов та особливостей розвитку РСК Держмитслужби;
- *дієвості* – полягає у напрацюванні конкретних заходів, спрямованих на виявлення проблемних аспектів розвитку РСК Держмитслужби та їх усунення;
- *системності* – включає напрацювання відповідного алгоритму дій, спрямованого на підвищення резистентності

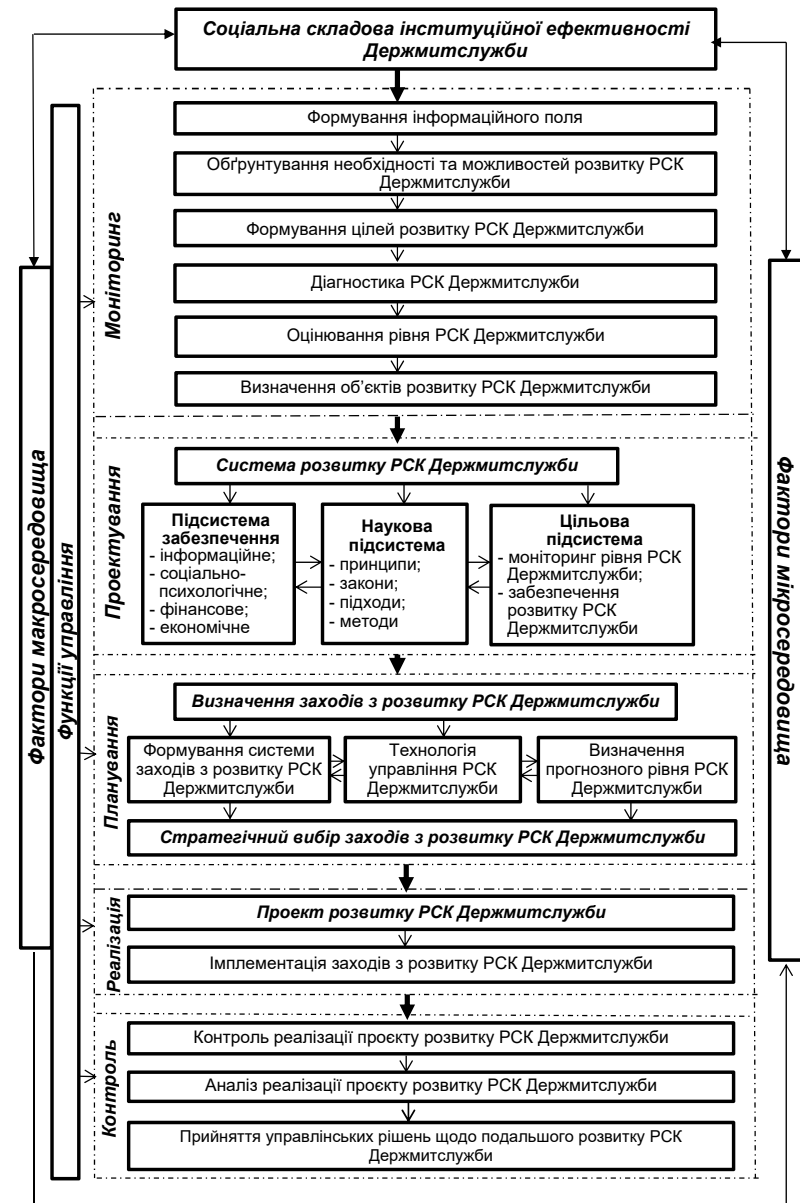


Рисунок А.2 – Модель розвитку РСК Держмитслужби

соціального капіталу Держмитслужби та застосування системи розвитку РСК Держмитслужби на постійній основі.

В узагальненому вигляді модель розвитку РСК Держмитслужби наведено на рис. А.2.

Модель розвитку РСК Держмитслужби є гнучкою та характеризується безперервністю процесу управління, паралельністю виконання різних її етапів – стратегічного, тактичного і оперативного, виступати у якості органічного сполучення у єдиний інтегрований комплекс всієї сукупності соціальних перетворень і їх коригування під впливом факторів зовнішнього й внутрішнього середовища.

Застосування запропонованої моделі розвитку дозволяє актуалізувати необхідність якісного зростання резистентного соціального капіталу, який на сьогодні позиціонують як один із вагомих каталізаторів розвитку економічних систем, що у даному випадку, може виступати фактором підвищення інституційної ефективності Держмитслужби. Перевагами моделі є її комплексність, простота, здатність до системного аналізу РСК Держмитслужби із врахуванням впливу факторів прямої та непрямої дії, а також можливість визначення проблемних аспектів у розвитку РСК Держмитслужби задля прийняття відповідних управлінських рішень. Імплементация моделі розвитку в практичну діяльність митного відомства дасть змогу знизити рівень соціальної напруги у відомстві, суттєво підвищити рівень інформованості керівних ланок про сучасний стан та необхідність впливу на РСК Держмитслужби, а також сприятиме відновленню репутаційного капіталу інституції як з позиції працівників Державної митної служби України, так і суспільства в цілому.

АНКЕТА

(опитування працівників Держмитслужби)

Вибраний Вами варіант відповіді, будь ласка, позначте

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

1. Чи довіряєте Ви (відмітьте одне значення у кожному рядку, де «0» означає, що Ви абсолютно не довіряєте, а «5» – абсолютно довіряєте):

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 1.1. Сім'ї (батькам або дружині/чоловікові) | | | | | | |
| 1.2. Колегам по роботі? | | | | | | |
| 1.3. Керівництву структурного підрозділу, у якому працюєте | | | | | | |
| 1.4. Керівництву митниці | | | | | | |
| 1.5. Керівництву Держмитслужби | | | | | | |
| 1.6. Журналістам | | | | | | |
| 1.7. Суб'єктам ЗЕД | | | | | | |
| 1.8. Декларантам | | | | | | |
| 1.9. Представникам правоохоронних органів | | | | | | |
| 1.10. Представникам зарубіжних організацій | | | | | | |
| 1.11. Представникам органів виконавчої влади | | | | | | |

2. Чи є Ви членом:

| | Так | Ні |
|--|-----|----|
| 2.1. Професійної громадської організації? | | |
| 2.2. Релігійної громадської організації? | | |
| 2.3. Спортивної громадської організації? | | |
| 2.4. Культурно-просвітницької організації? | | |
| 2.5. Благодійної організації? | | |
| 2.6. Інших організацій? | | |
| 2.7. Не беру участі у жодних громадських об'єднаннях | | |

3. Чи підтримуєте Ви стосунки з колегами, які звільнилися з митної служби?

Так

Ні

4. У цілому, могли б Ви сказати, що Ви щасливі (відмітьте одне значення, де «0» означає абсолютно нещасливий/а, а «5» – абсолютно щасливий/а):

0 1 2 3 4 5

7. Чи задоволені Ви: (відмітьте одне значення, де «0» означає, що Ви абсолютно не задоволені, а «5» – абсолютно задоволені)

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 7.1. Умовами праці | | | | | | |
| 7.2. Забезпеченням необхідними технічними засобами, канцтоварами для виконання посадових обов'язків | | | | | | |
| 7.3. Заробітною платою | | | | | | |
| 7.4. Ставленням керівництва до підлеглих | | | | | | |
| 7.5. Можливістю донести своє бачення керівництву | | | | | | |
| 7.6. Розвитком Держмитслужби | | | | | | |
| 7.7. Інфраструктурою митного органу з точки зору зручностей для відвідувачів | | | | | | |
| 7.8. Ставленням колег до корупційних діянь | | | | | | |
| 7.9. Ставленням суспільства Держмитслужби як інституції | | | | | | |
| 7.10. Ставленням суспільства до працівників митних органів | | | | | | |
| 7.11. Результатами взаємодії з правоохоронними органами* | | | | | | |
| 7.12. Результатами взаємодії із зарубіжними організаціями* | | | | | | |
| 7.13. Результатами взаємодії з органами виконавчої влади* | | | | | | |
| 7.14. Результатами взаємодії з суб'єктами ЗЕД* | | | | | | |
| 7.15. Результатами взаємодії з декларантами* | | | | | | |
| 7.16. Результатами взаємодії з журналістами* | | | | | | |

*Якщо такі були

8. Наскільки Ви терпимі до людей, поведінка та звички яких сильно відрізняються від Ваших (відмітьте одне значення, де «0» означає, що Ви абсолютно нетерпимі, а «5» – абсолютно терпимі)

0 1 2 3 4 5

9. Оцініть рівень соціальної відповідальності Держмитслужби перед суспільством (відмітьте одне значення, де «0» означає низький рівень, а «5» – високий рівень):

0 1 2 3 4 5

10. Наскільки Ви здатні сприймати нове (відмітьте одне значення, де «0» означає, що Ви абсолютно не сприймаєте, а «5» – абсолютно сприймаєте):

0 1 2 3 4 5

11. Оцініть перспективи Вашого кар'єрного зростання (відмітьте одне значення, де «0» означає, що у Вас немає перспектив, а «5» – високі перспективи)

0 1 2 3 4 5

12. Чи вважаєте ви свою роботу безпечною?

Так

Ні

РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНА ІНФОРМАЦІЯ

Будь ласка, надайте також відповіді на кілька запитань особисто щодо Вас

| | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| 1. Стать | | | |
| Чоловіча | <input type="checkbox"/> | Жіноча | <input type="checkbox"/> |
| 2. Вік | | | |
| До 30 років | <input type="checkbox"/> | 46–55 років | <input type="checkbox"/> |
| 31–45 років | <input type="checkbox"/> | 56 років і старші | <input type="checkbox"/> |
| 3. Досвід роботи у митних органах: | | | |
| До 1 року | <input type="checkbox"/> | | |
| Від 1 до 5 років | <input type="checkbox"/> | | |
| Від 5 до 10 років | <input type="checkbox"/> | | |
| Більше 10 років | <input type="checkbox"/> | | |

4. У якому регіоні Ви працюєте:

- Східному
- Західному
- Південному
- Північному
- Центральному

5. Дата заповнення анкети

Дякуємо за співпрацю!

Додаток Б

Наповнення інформаційного ресурсу «Резистентний соціальний капітал_МИТНИЦЯ» на сайті Держмитслужби

Назва інформаційного ресурсу (лінки) на сайті Держмитслужби України – **Резистентний соціальний капітал_МИТНИЦЯ** (Resistant-social-capital – CUSTOMS).

Резистентний соціальний капітал_МИТНИЦЯ (Resistant-social-capital – CUSTOMS) – інформаційний ресурс, спрямований на оцінювання стану резистентного соціального капіталу Держмитслужби (РСК Держмитслужби).

ОСНОВНІ ВИЗНАЧЕННЯ:

Резистентний соціальний капітал Держмитслужби (РСК Держмитслужби) – це сукупність стійких до негативного впливу факторів зовнішнього і внутрішнього середовища норм (правил), цінностей і різнорівневих зв'язків у системі Держмитслужби, що забезпечують підвищення її інституційної ефективності.

Індикатори РСК Держмитслужби – якісно-кількісні характеристики, які у сукупності дозволяють визначати рівень сформованості РСК Держмитслужби, а також визначати стратегічні напрями підвищення інституційної ефективності Держмитслужби.

МЕТОДОЛОГІЯ ОЦІНЮВАННЯ РСК ДЕРЖМИТСЛУЖБИ

Дане дослідження є однією з перших спроб розробити інформаційну базу для оцінювання сучасного стану РСК Держмитслужби, шляхом застосування інтерактивної анкети, наповнення якої повною мірою репрезентує його складові та може варіювати залежно від мети опитування.

Для успішного досягнення мети здійснюваного дослідження сформовано відповідні індикатори, які у сукупності дозволять визначати рівень резистентного соціального капіталу Держмитслужби, а також визначити стратегічні напрями підвищення інституційної ефективності Держмитслужби.

Основними індикаторами РСК є:

- рівень довіри (міжособистісної, генералізованої, інституційної);

- активність участі працівників у громадських організаціях;
- умови та безпечність праці;
- ефективність кадрової політики;
- суб'єктивна задоволеність життям.

Зазначені індикатори репрезентовано у інтерактивній анкеті, яка й пропонується до заповнення експертам (працівникам митних органів) абсолютно анонімно (заповнення Google-форми).

АНКЕТА

(опитування працівників Держмитслужби)

Вибраний Вами варіант відповіді, будь ласка, позначте V

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

1. Чи довіряєте Ви (відмітьте одне значення у кожному рядку, де «0» означає, що Ви абсолютно не довіряєте, а «5» – абсолютно довіряєте):

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 1.1. Сім'ї (батькам або дружині/чоловікові) | | | | | | |
| 1.2. Колегам по роботі? | | | | | | |
| 1.3. Керівництву структурного підрозділу, у якому працюєте | | | | | | |
| 1.4. Керівництву митниці | | | | | | |
| 1.5. Керівництву Держмитслужби | | | | | | |
| 1.6. Журналістам | | | | | | |
| 1.7. Суб'єктам ЗЕД | | | | | | |
| 1.8. Декларантам | | | | | | |
| 1.9. Представникам правоохоронних органів | | | | | | |
| 1.10. Представникам зарубіжних організацій | | | | | | |
| 1.11. Представникам органів виконавчої влади | | | | | | |

2. Чи є Ви членом:

| | Так | Ні |
|--|-----|----|
| 2.1. Професійної громадської організації? | | |
| 2.2. Релігійної громадської організації? | | |
| 2.3. Спортивної громадської організації? | | |
| 2.4. Культурно-просвітницької організації? | | |
| 2.5. Благодійної організації? | | |
| 2.6. Інших організацій? | | |
| 2.7. Не беру участі у жодних громадських об'єднаннях | | |

3. Чи підтримуєте Ви стосунки з колегами, які звільнилися з митної служби?

Так Ні

4. У цілому, могли б Ви сказати, що Ви щасливі (відмітьте одне значення, де «0» означає абсолютно нещасливий/а, а «5» – абсолютно щасливий/а):

0 1 2 3 4 5

5. Наскільки важливим є у Вашому житті (відмітьте одне значення у кожному рядку, де «0» означає абсолютно неважливо, а «5» – абсолютно важливо):

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|---|---|---|---|---|---|
| 5.1. Сім'я | | | | | | |
| 5.2. Друзі | | | | | | |
| 5.3. Вільний час | | | | | | |
| 5.4. Політика | | | | | | |
| 5.5. Робота | | | | | | |
| 5.6. Релігія | | | | | | |

6. Чи запрошуєте Ви до себе додому колег?

Так Ні

7. Чи задоволені Ви: (відмітьте одне значення, де «0» означає, що Ви абсолютно не задоволені, а «5» – абсолютно задоволені)

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 7.1. Умовами праці | | | | | | |
| 7.2. Забезпеченням необхідними технічними засобами, канцтоварами для виконання посадових обов'язків | | | | | | |
| 7.3. Заробітною платою | | | | | | |
| 7.4. Ставленням керівництва до підлеглих | | | | | | |
| 7.5. Можливістю донести своє бачення керівництву | | | | | | |
| 7.6. Розвитком Держмитслужби | | | | | | |
| 7.7. Інфраструктурою митного органу з точки зору зручностей для відвідувачів | | | | | | |
| 7.8. Ставленням колег до корупційних діянь | | | | | | |
| 7.9. Ставленням суспільства Держмитслужби як інституції | | | | | | |
| 7.10. Ставленням суспільства до працівників митних органів | | | | | | |
| 7.11. Результатами взаємодії з правоохоронними органами* | | | | | | |

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 7.12. Результатами взаємодії із зарубіжними організаціями* | | | | | | |
| 7.13. Результатами взаємодії з органами виконавчої влади* | | | | | | |
| 7.14. Результатами взаємодії з суб'єктами ЗЕД* | | | | | | |
| 7.15. Результатами взаємодії з декларантами* | | | | | | |
| 7.16. Результатами взаємодії з журналістами* | | | | | | |

*Якщо такі були

8. Наскільки Ви терпимі до людей, поведінка та звички яких сильно відрізняються від Ваших (відмітьте одне значення, де «0» означає, що Ви абсолютно нетерпимі, а «5» – абсолютно терпимі)

0 1 2 3 4 5

9. Оцініть рівень соціальної відповідальності Держмитслужби перед суспільством (відмітьте одне значення, де «0» означає низький рівень, а «5» – високий рівень):

0 1 2 3 4 5

10. Наскільки Ви здатні сприймати нове (відмітьте одне значення, де «0» означає, що Ви абсолютно не сприймаєте, а «5» – абсолютно сприймаєте):

0 1 2 3 4 5

11. Оцініть перспективи Вашого кар'єрного зростання (відмітьте одне значення, де «0» означає, що у Вас немає перспектив, а «5» – високі перспективи)

0 1 2 3 4 5

12. Чи вважаєте ви свою роботу безпечною?

Так Ні

РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНА ІНФОРМАЦІЯ

Будь ласка, надайте також відповіді на кілька запитань особисто щодо Вас

| | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| 1. Стать | | | |
| Чоловіча | <input type="checkbox"/> | Жіноча | <input type="checkbox"/> |
| 2. Вік | | | |
| До 30 років | <input type="checkbox"/> | 46–55 років | <input type="checkbox"/> |
| 31–45 років | <input type="checkbox"/> | 56 років і старші | <input type="checkbox"/> |
| 3. Досвід роботи у митних органах: | | | |
| До 1 року | <input type="checkbox"/> | | |
| Від 1 до 5 років | <input type="checkbox"/> | | |
| Від 5 до 10 років | <input type="checkbox"/> | | |
| Більше 10 років | <input type="checkbox"/> | | |

3. У якому регіоні Ви працюєте:

- Східному
- Західному
- Південному
- Північному
- Центральному

4. Дата заповнення анкети

Дякуємо за співпрацю!

Для репрезентативності вибірки мінімальна кількість респондентів має становити не менше 5% штатної чисельності працівників органів системи Держмитслужби.

Отримані результати візуалізовано за допомогою графічної моделі (рис. Б.1).

Еталонна модель РСК Держмитслужби характеризується наступними значеннями індикаторів:

- Індикатор 1 «Рівень довіри» – 5 балів;
- Індикатор 2 «Активність участі працівників у громадських організаціях» – 1 бал;
- Індикатор 3 «Умови та безпечність праці» – 5 балів;
- Індикатор 4 «Ефективність кадрової політики» – 5 балів;
- Індикатор 5 «Суб'єктивна задоволеність життям» – 5 балів.

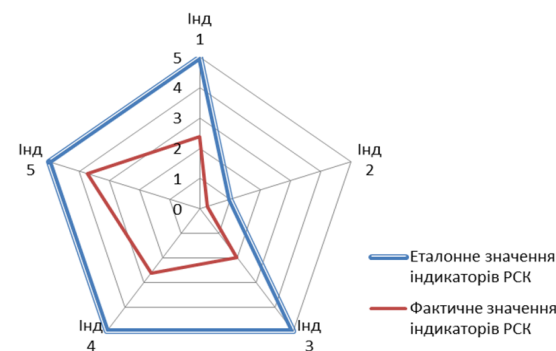


Рисунок Б.1 – Графічне зображення фактичного та еталонного значень індикаторів РСК Держмитслужби за результатами проведеного опитування (зразок)

З метою узагальнення отриманих результатів проведеного опитування та напрацювання пропозицій щодо оцінювання сучасного стану РСК Держмитслужби, визначаються його рівні:

- **загрозливий** – характеризується негативними соціальними явищами, зокрема – відсутністю або вкрай низьким рівнем довіри, соціальною апатією, відсутністю належних умов та безпеки праці (за результатами опитування працівників за запропонованою анкетой домінуючою є частка відповідей в діапазоні «0»-«1» або ж «ні» (крім запитання 12 анкети));
- **деструктивний** – вказує на наявність певних проблемних аспектів в архітектоніці РСК, проте, спостерігаються певні позитивні соціальні зрушення (переважною є частка відповідей на запитання опитувальника в діапазоні «2»-«3»; «ні» (крім запитання 12 анкети));
- **конструктивний** – який демонструє розвиток РСК й характеризується соціальною активністю працівників митних органів, задоволеністю умовами та оплатою праці, ефективністю здійснюваної кадрової політики та високим рівнем довіри на різних ієрархічних рівнях (переважаючими є відповіді на запитання опитувальника в межах «4», «5»; «так»).

За результатами оцінювання РСК Держмитслужби приймається управлінське рішення щодо його подальшого розвитку.

Наукове видання

Нагорічна Ольга Степанівна
Капітанець Світлана Володимирівна
Руда Тетяна Василівна

Модель розвитку резистентного соціального капіталу
Державної митної служби України
в умовах інституційної трансформації

Монографія

Друкується в авторській редакції

Макет В.Б. Гайдабрус
Підписано до друку 27.12.2022
Формат 60x84 1/16. Папір офсетний
Друк цифровий. Ум. друк. арк. 12,21. Обл.-вид. арк. 10,6
Тираж 300 прим. Замовлення № 22-12/020

Відділ реалізації. Тел.: (067) 542-08-01. E-mail: info@book.sumy.ua
ПФ «Видавництво «Університетська книга»»
40000, м. Суми, площа Покровська, 6
Тел.: (0542) 65-75-85. E-mail: publish@book.sumy.ua
www.book.sumy.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 7461 від 05.10.2021
Віддруковано на обладнанні ПФ «Видавництво “Університетська книга”»