

**ЩОРІЧНИЙ ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ КОНКУРС
«КРАЩИЙ ДЕРЖАВНИЙ СЛУЖБОВЕЦЬ»**

**ТВОРЧА РОБОТА УЧАСНИКА ТРЕТЬОГО ТУРУ
ЩОРІЧНОГО ВСЕУКРАЇНСЬКОГО КОНКУРСУ
«КРАЩИЙ ДЕРЖАВНИЙ СЛУЖБОВЕЦЬ»
НА ТЕМУ:**

**«Формування позитивного іміджу державного службовця
та державного органу»**

Дорош Ігор Ярославович

Городоцька районна державна
адміністрація

Начальник відділу ведення
Державного реєстру виборців

19 серпня 2018р.

2018 рік

ЗМІСТ

ВСТУП	2
1.ТИПИ ТА СКЛАДОВІ ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ	3
2.КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА ТА ЕТИКА	5
3.ПРИНЦИПИ ТА АЛГОРИТМ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ	8
4.ЕТИЧНИЙ КОДЕКС ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ У СВІТОВОМУ ДОСВІДІ	10
ВИСНОВКИ	13
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	14

ВСТУП

Важливим аспектом загального сприйняття та оцінки державного службовця є враження, яке він справляє, тобто його імідж. Незалежно від бажань самого державного службовця, імідж — об'єктивний фактор, що відіграє значну роль в оцінці будь-якого соціального явища чи процесу.

Поняття «імідж» походить з латинської мови, що означає «імітувати». **Імідж — це штучна імітація зовнішньої форми якого-небудь об'єкта чи образ ділової людини, уявлення про неї та її репутація.** Таке уявлення цілеспрямовано формується в масовій свідомості за допомогою реклами або пропаганди. Імідж можна цілеспрямовано формувати, уточнювати чи переробляти за допомогою модифікації діяльності, вчинків і заяв соціального суб'єкта.

Значення іміджу в досягненні успіху державного службовця є дуже вагомим, оскільки він — один із механізмів психологічного впливу на інших людей. Формування іміджу державного службовця може бути цілком контрольованим і створюватись за схемою. Прийоми можуть змінюватися залежно від обставин.

Надзвичайно важливим є питання формування позитивного іміджу державного службовця через те, що його ставлення до людей та рівень професійної компетентності формують не тільки його особисту репутацію, але й імідж усієї державної установи. Тобто імідж є важливим критерієм суспільної оцінки ефективності управління.

Формування позитивного іміджу кожного окремого державного службовця формує імідж державного органу, сприяє зростанню престижу професійної державної служби, підвищенню її соціальної ефективності.

1.ТИПИ ТА СКЛАДОВІ ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ

Імідж державного службовця - це свідомо утворений образ державної влади в її персональному вимірі. Виділяють такі типи іміджу:

- *дзеркальний (самоімідж)* - власне уявлення про себе або організацію, переважно позитивне;
- *поточний (реальний)* - сформований імідж людини, організації, який відображає зовнішнє сприйняття та оцінку іміджу суб'єкта або організації;
- *бажаний* - імідж, який людина або організація (держава) прагне сформувати у сприйнятті громадян, відображається у відповідних нормативних актах, що регулюють діяльність державного службовця (закони про державну службу, посадові інструкції, етичні кодекси тощо).

Складові іміджу державного службовця включають: професіоналізм, психологічний клімат організацій, управлінську культуру.

Професіоналізм - це, передусім, здатність державного службовця визначати з урахуванням умов і реальних можливостей найбільш ефективні шляхи та способи реалізації поставлених перед ними завдань у межах нормативно визначених повноважень. Сьогодні у державній службі запроваджується характерний для європейських країн принцип безперервного навчання - навчання впродовж життя для вдосконалення діяльності державних службовців.

Психологічний клімат організації - це настрій трудового колективу (персоналу), його відносно стійкий психологічний стан, що відображає особливості його життєдіяльності, моральну атмосферу та відносини між співробітниками в колективі. У свою чергу, стан соціально-психологічного клімату в державному органі можна визначити за ставленням членів колективу: до завдань та функцій, які державою покладені на цей орган, один до одного, до навколишнього світу в цілому, до самого себе (самосприйняття та самокритика).

Управлінська культура характеризується, перш за все, умінням

працювати компетентно, професійно, ініціативно. Управлінська культура складається з навичків управління, управлінської свідомості, управлінського мислення, стилю й методів керівництва та управлінських знань.

Так, навички управління державного службовця, які розкриваються у виконанні службових обов'язків, повинні постійно вдосконалюватися завдяки використанню отриманих знань та досвіду у сфері державного управління. Управлінська свідомість віддзеркалює творчу діяльність державного службовця в суспільному житті.

Управлінське мислення відіграє суттєву прогнозуючу роль у процесі управління. Управлінське мислення державного службовця - це одна із форм відображення дійсності, узагальнене пізнання існуючих зв'язків в управлінських відносинах, вироблення творчих ідей, прогнозування явищ та процесів, що мають практичне значення для управлінської діяльності, яка визначає необхідність займати конструктивну позицію в інтересах справи та рішуче брати на себе відповідальність.

Значну роль у формуванні управлінської культури відіграють стиль та методи керівництва. Так, стиль і методи керівництва - це стиль і методи управління, пов'язані з особливостями конкретних культурно-історичних умов, їх змінами і практичною реалізацією в умовах ринкової економіки та факторів, під впливом яких формується і змінюється стиль державних службовців.

Управлінські знання - це певна методологія аналізу й оцінки управлінських відносин та взаємозв'язків, інструментарій їх пізнання і зміни.

2.КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА ТА ЕТИКА

Вільний вибір державними службовцями етичних норм надає іміджу принципового сенсу: він засвідчує духовну гідність державного службовця, свідоме ставлення до моральних вимог і забезпечує їх дієвість як життєвих мотивів професійної діяльності. Приймаючи етичний кодекс, службовці таким чином заявляють громадянам і суспільству: «Ми прямуємо до розширення меж правових норм...». Тому вважаємо, що при такому підході можна вести мову про моральну значимість введення у практику діяльності державних службовців етичного кодексу

З одного боку, державні службовці свідомо створюють громадське об'єднання для задоволення і захисту власних потреб та інтересів (у визнанні, самореалізації, самовдосконаленні, самоствердженні тощо), а з іншого — надають своїй професійній діяльності високого сенсу служіння Україні, інтересам людини, громадянина.

Останнє, власне, і є свідомим самообмеженням та готовністю утверджувати в державному управлінні й суспільстві загалом своєю професійною діяльністю вищі ідеали й цінності як мету і необхідну умову його демократичного розвитку.

Зауважимо, що такий спосіб прийняття етичного кодексу є проявом моральної свободи державних службовців. А сам факт створення етичного кодексу, його широке обговорення в трудових колективах, урочисте прийняття слугуватиме підвищенню рівня управлінської моралі й формуванню управлінської етики.

Сучасний державний службовець – людина, що виконує свої професійні обов'язки в ринкових умовах, зважаючи на соціально-економічні та духовні зміни в суспільстві. Тому важливо, щоб він не лише розумів закономірності соціально-економічних процесів, міг працювати з інформацією, планувати та прогнозувати наслідки діяльності свого підрозділу, а й умів працювати з людьми. Ще в 1936 році Дейл Карнегі зазначав, що успіхи тієї чи іншої людини

в її ділових справах на 15 відсотків залежать від професійних знань і на 85 – від уміння спілкуватись з людьми.

У службовому етикеті немаловажну роль грають і такі моральні якості працівника, як сумлінність, добропорядність, чуйність, коректність, тактичність, скромність і милосердя.

Вміння поводити себе з людьми належним чином є одним з важливих факторів, який допомагає досягти успіху у службовій діяльності. Існує шість основних принципів, які дозволять це зробити, а саме: пунктуальність, конфіденційність, доброзичливість, увага до оточуючих, зовнішній вигляд, грамотність.

Особливий такт і увагу слід приділяти тим, хто проявляє нервозність, страх або ніяковіє. Як правило, така реакція спостерігається у надмірно збуджених, вразливих людей. Спокійна, тверда і доброзичлива манера спілкування – кращий засіб усунення негативної реакції і створення нормальної атмосфери для бесіди.

Однією з функцій службового етикету є зближення людей з різними соціальними статусами, поліпшення їх взаєморозуміння та взаємоповаги.

Можливо, на сьогодні важливішим є не вивчити правила, а зрозуміти «дух», сутність та зміст етикету, тобто засвоїти основні принципи.

Можна виокремити три принципи службового етикету: I-принцип гуманізму, людяності; II-доцільність дій; III-естетична привабливість поведінки.

Перший принцип втілюється безпосередньо в моральних вимогах до культури взаємовідносин:

Ввічливість - форма взаємовідносин між людьми, сутність яких - доброзичливість, бажання добра іншій людині. Ввічливість має такі вияви, як уважне ставлення, готовність надати послуги іншій людині. Добре ставлення до людей - це головна основа моральності службового етикету сучасної організації.

Тактовність. У латинській мові слово «такт» означало дотик, почуття. Це те чуття міри, яке підказує людині в певній конкретній ситуації передбачливо не зауважувати помилок і вад іншої людини, не робити їй зауважень у присутності інших осіб, не ставити запитань, які ставлять співрозмовника в невідгідне становище.

Скромність - уміння співвіднести самооцінку з думками людей, які нас оточують, не переоцінювати себе, не підкреслювати своєї значущості та не афішувати своїх переваг, вміти при цьому стримувати себе.

Точність - вміння цінувати своє слово, виконувати те, що було обіцяно, своєчасно приходити, не запізнюватися. Існують різні сторони або відтінки ввічливості: коректність, шанобливість, люб'язність, делікатність.

Коректність - підкреслено офіційна, переважно службова й дещо сухувата, холодна ввічливість, особливе вміння стримувати себе в будь-яких обставинах, конфліктах.

Шанобливість - ввічливість, яка підкреслює повагу до людини виявляється у ставленні до літніх людей, зокрема до жінок похилого віку.

Люб'язність - прагнення бути приємним і корисним.

Делікатність - ввічливість у поєднанні з особливою м'якістю й глибоким розумінням внутрішнього стану та настрою інших людей.

Другий принцип службового етикету - доцільність дій. Сучасний службовий етикет передбачає, що все у спілкуванні має бути поміркованими простим.

Третій принцип службового етикету - це краса, або естетична привабливість поведінки.

Основним принципом поведінки з точки зору службового етикету можна вважати глибоку повагу до інтересів та почуттів інших співпрацівників, усіх громадян, які переступають не лише поріг державної установи місцевого самоврядування, а й контактують у неформальній ситуації.

3.ПРИНЦИПИ ТА АЛГОРИТМ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ

Основними принципами механізму формування іміджу державного службовця є:

1. розробка ідеального образу;
 2. процес шліфування реальних характеристик об'єкта;
 3. створення умов для втілення в життя, реальних та приписаних характеристик;
 4. метод закріплення необхідного образу об'єкта, що в результаті буде його іміджем шляхом багаторазового повторення або тиражуванням інформації.
- Імідж є показником рівня довіри до державного службовця населення і критерієм оцінки суспільства ефективності управлінської діяльності. Він фіксує ступінь відповідальності дій державних органів вимогам і очікуванням суспільства.

Головна задача формування іміджу державного службовця – створити нові асоціації його образу. Важливу роль у формування іміджу державного службовця відіграють засоби масової інформації. Образ, який спеціально розроблений фахівцями поширюється та впроваджується в свідомість громадян за допомогою ЗМІ.

В процесі побудови іміджу державного службовця, за будь-яких обставин, повинен демонструвати лідерські якості та риси характеру, що сформувалися в суспільній свідомості. Державний службовець повинен буди дієвим, рішучим та справедливим, незалежно від соціального становища людини в суспільстві.

Таким чином, технологія створення іміджу державного службовця – справа складна, яка потребує великої праці особистості над собою.

Для формування позитивного іміджу державного службовця використовується такий алгоритм:

- визначення об'єктивних характеристики державного службовця;

- виявлення певних переваг і очікувань аудиторії, якими, на думку аудиторії, має володіти державний службовець;
- вивчення уявлень, що склалися в аудиторії про державного службовця;
- конструювання іміджу державного службовця, як відповідь на переваги й очікування аудиторії;
- розроблення стратегії формування іміджу, тобто реалізування сконструйованої моделі;
- здійснення контролю за реалізацією плану, вимірювання проміжних результатів, корегування, за необхідності, як модель, так і стратегії і дії щодо їх втілення в життя;
- проведення моніторингу сформованого іміджу, діяльність на його підтримку і, за необхідності, модернізації.

Державний службовець у спілкуванні з громадянами повинен постійно відчувати себе представником влади і пам'ятати про свій імідж.

4.ЕТИЧНИЙ КОДЕКС ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ У СВІТОВОМУ ДОСВІДІ

У січні 1996 р. Комітет міністрів на 554-й зустрічі заступників міністрів поставив перед GMC вимогу виробити проект (Європейського) Кодексу поведінки державних службовців.

Успішна стратегія боротьби з корупцією, повинна бути глобальною і підтримуватися усіма зацікавленими сторонами, особливо тими, хто несе найбільшу відповідальність. Її основами повинні бути попередження, освіта та правоохоронні дії.

Враховуючи велику кількість завдань, що їх виконує сучасна державна адміністрація, персонал якої неоднорідний за походженням та соціальним складом, потреба у кодифікації правил поведінки зараз більша ніж раніше.

Особливі статuti державної служби слід брати до уваги, коли обговорюються кодекси поведінки, зокрема, коли кодекси треба використовувати, як спосіб боротьби з корупцією. Державна служба вимагає чесності від державних службовців. Вони знаходяться не лише на службі у керівництва у вузькому розумінні, але й повинні виконувати свої обов'язки як службу суспільству з цілому. Тому вимоги до державного службовця до деякої міри відрізняються від вимог до найманого працівника приватного сектору.

Мета кодексу поведінки державних службовців є триединою:

- характеризувати етичний клімат, що переважає у державній службі;
- сформулювати, яких норм етичної поведінки чекають від державних службовців;
- роз'яснити громадськості, якої поведінки слід чекати від державних службовців та як треба поводити себе у стосунках з ними.

Незважаючи на відмінності у підходах різних країн до формування організаційної культури державних службовців, незмінною є її мета - забезпечити професійну діяльність службовців в інтересах громадян і

суспільства, а також запобігти можливим зловживанням владою і порушенням закону.

Комітет Міністрів Ради Європи схвалив і рекомендував для прийняття країнами – членами Ради Європи зразок Кодексу поведінки державних службовців. Прийняття етичного кодексу можна розглядати як один із способів подолання бюрократизму та корупції. Кодекс визначає стандарти чесності та поведінки, яких мають дотримуватися державні службовці, загальні принципи, що окреслюють етичні межі службової діяльності, норми і правила реалізації цих принципів.

Система державної служби США:

Американці надають дуже великого значення питанням професійної етики державних службовців. Основний мотив вимог до державних службовців – це належне виконання службового обов'язку, чесність і відповідальність.

Державний службовець свідомо бере участь у вирішенні суспільних проблем. Сучасна етична система державної служби США є важливим елементом системи формування прозорого, етичного, відповідального уряду.

Стандарти державних службовців країн Європи:

Професійна етика у розвинених демократичних країнах Європи розглядається як основна мета управління людськими ресурсами. Якщо етичні принципи проголошено, то вони мають бути нормою щоденної практики.

Великобританія:

Британського державного службовця характеризують висока самодисципліна, чесність, моральність, турбота про "суспільний гаманець", професійна честь, прагнення завжди знайти найкраще рішення.

Кодекс державного службовця з одного боку, регламентує етику професійної діяльності службовців починаючи від надання послуг населенню до політичних консультацій міністрам, з іншого - визнає взаємні обов'язки службовців і міністрів. Тому він складається з двох частин: вимог до службової діяльності міністрів та вимог до решти службовців.

Франція:

У Франції, як і в більшості країн Європи, етика державного службовця означає, насамперед, повагу до закону.

ВИСНОВКИ

Імідж державного службовця відображає рівень підтримки громадянами діючої влади, демонструє ступінь суспільної довіри до неї. Через те, формування позитивного іміджу державного службовця виступає необхідною передумовою успішного розвитку та ефективного функціонування органів державної влади.

Для суспільства державний службовець повинен бути, в першу чергу, професіоналом з високим рівнем відповідальності до своєї справи, який дотримується морально-етичних норм та норм закону. Щоб досягти поставленої мети, варто застосовувати низку заходів: старанно виконувати службові обов'язки, самовдосконалюватись, розвиватись, застосовувати засоби масової комунікації для повідомлення громадян про результати роботи, виправдовувати очікування громадян. Тож, застосування сукупності зазначених заходів та дотримання відповідного алгоритму сприятиме формуванню позитивного іміджу державного службовця в сучасних умовах розвитку державної служби в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України: Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. – К.: Преса України, 1997. – 80 с.
2. Закон України «Про боротьбу з корупцією» від 5 жовтня 1995 р. // Вісник державної служби України, 1995. – №3–4.
3. Про програму кадрового забезпечення державної служби: Указ Президента України // Урядовий кур'єр: Орієнтир. – 1995. – 10 лист.
4. Про створення Української Академії державного управління при Президентові України: Указ Президента України // Урядовий кур'єр: Орієнтир – 1995. – 5 черв.
5. Аболіна Т.Г. Етичний кодекс у контексті проблеми сучасної нормотворчості: матеріали наук.-практ. конф. «Професійна етика працівника державної податкової служби як складова етики державного службовця України» / Т.Г. Аболіна [та ін.] – Ірпінь: ДПА України, 2006. – 88 с.
6. Актуальні питання організації навчання і методики викладання в системі підвищення кваліфікації державних службовців: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. / Українська акад. держ. упр. при Президентові України; редкол.: В.І. Луговий [та ін.] – К.: Вид-во УАДУ, 2008. – 350 с.
7. Балобанов А. Понимание эффективности муниципального управления в городах России и Украины (Сравнительное инструментальное исследование) / А. Балбанов, Город. упр. – 2001. – №1.
8. Бендикс Р. Образ общества у Макса Вебера. Избранное. Образ общества/ Р. Бендикс. – М.: Юрист, 1994. – 704 с.
9. Биков Л.Ф. Етика поведінки державних службовців. Норми етики в управлінні: матеріали укр.-америк. симп. (м. Київ, 24–25 трав. 1994) / Л.Ф. Биков, С.Д. Дубенко. – К.: Інтек, 1994. – 89 с.
10. Буяльський Б.А. Як ми спілкуємося: Мовленнєвий етикет українського народу / Б.А. Буяльський, А.В. Оверчук. – Вид-во УАДУ, 2000. – 192 с.
11. Браун Л. Имидж путь к успеху / Л. Браун. – СПб.: Питер, 2006, – 288 с.

- 12.Воронько О.А. Керівні кадри: державна політика та система управління: [навч. посіб.] / О.А. Воронько – К.: Вид-во УАДУ, 2000. – 156 с.
- 13.Гарань О. Політико-державні перетворення в Україні: Політичні і економічні перетворення в Росії і Україні / О. Гарань, С. Макєєв – М.: Три квадрата, 2003. – 211 с.
- 14.Гаєвський Б.А. Культура державного управління: Організаційний аспект: [монографія] / Б.А. Гаєвський, В.А. Ребкало – К.: Вид-во УАДУ, 1998. –144 с.
- 15.Глушаков В., Современные технологии менеджмента, маркетинга и практической психологии / Глушаков В., Глушакова Т. – Мн.: УП «Технопринт», 2000. – 440 с.
- 16.Державне управління в Україні: організаційно-правові засади: [навч. посіб.] / Н.Р. Нижник, С.Д. Дубенко, В.І. Мельниченко та ін.; За заг. ред. проф. Н.Р. Нижник. – К.: Вид-во УАДУ, 2002. – 164 с.
- 17.Дерлоу Д. Ключові управлінські рішення. Технологія прийняття рішень. [пер. з англ.] / Д. Дерлоу. – К.: Наукова думка, 2001. – 242 с.
- 18.Довгань Л.Є. Праця керівника, або Практичний менеджмент / Л.Є. Довгань. – К.: ЕкСоб, 2002. – 384 с.
- 19.Етика ділового спілкування: [курс лекцій] / М.П. Лукашевич, І.Б. Осичанська, Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка, – К.: МАУП, 1999. – 208 с.
- 20.Євдокимов В.О. Культура спілкування державного службовця // Теорія та практика державного управління. Вип. 2. Державне управління та місцеве самоврядування: тези III між нар. наук конгресу, 26 лют. 2003 р. – Х.: Вид-во Харіні НАДУ «Магістр», 2003.
- 21.Інформаційна відкритість української влади: [аналіт. доп.] / О.В. Литвиненко та ін. – К.: Ліра, 2005. – 57 с.
- 22.Карнеги Д. Язык успеха / Д. Карнеги. – М.: Эксмо-Пресс, 2001. – 256 с.
- 23.Козієвська О. Особливості формування культури мовлення у професійній діяльності державних службовців: [автореф. дис. канд. наук: 25.00.03] / О. Козієвська. – К., 2003. – 20 с.

- 24.Королько В.Г. Паблік рілейшнз. Наукові основи, методика, практика: [підручник] – 2-е вид., доп. / В.Г. Королько – К.: Видавн. дім «Скарби», 2002
- 25.Кредісов А., Менеджмент для керівників / А. Кредісов, В. Кредісов, Є. Панченко. – К.: Знання, 1999. – 556 с.
- 26.Кривошеїн В.В. Політичний імідж як феномен масового сприймання: Проблеми політичної психології та її роль у становленні громадянина Української держави: матер. другої Всеукр. наук. конф. 15 – 16 листоп. 2005 р. – К.: АТ «Реклама», 2005. – 329 с.
- 27.Кривошеїн В. Політичний імідж в аксеологічній структурі політичної ментальності українського народу: Національна ідея у формуванні громадянського суспільства та правової держави в Україні: матер. конф. / В. Кривошеїн. – К., 1996. – 57 с.
- 28.Крушельницька О.В. Управління персоналом: [навч. посіб.] / О.В. Крушельницька, Д.П. Мельничук. – К.: «Кондор», 2003. – 296 с.
- 29.Курбатов В. Стратегия делового успеха / В. Курбатов. – Ростов н/Д: Феникс, 2000. – 416 с.
- 30.Ладатко Л.В. Этика и культура управления: [учеб. пособие] / Л.В. Ладатко. – Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 317 с.
- 31.Логунова М.М. Соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності / М.М. Логунова. – К.: центр сприяння інститутному розвитку державної служби, 2006. – 196 с.