

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

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

**«Імідж як показник рівня довіри
громадян до державних службовців»**

Дьяченко Олеся Володимирівна

Департамент економічного розвитку і
торгівлі Запорізької обласної
державної адміністрації

головний спеціаліст відділу розвитку
торгівлі управління розвитку
підприємництва, регуляторної
політики та торгівлі

07 серпня 2018 р.

2018 рік

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ІМІДЖУ ЯК ПОКАЗНИКА РІВНЯ ДОВІРИ ГРОМАДЯН ДО ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ.....	5
1.1. Стан наукової розробки проблеми та уточнення основних понять дослідження.....	5
1.2. Особливості формування іміджу як показника рівня довіри громадян до державних службовців.....	7
РОЗДІЛ II. СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ЯК ПОКАЗНИКА РІВНЯ ДОВІРИ ГРОМАДЯН ДО ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ В УКРАЇНІ.....	9
2.1. Аналіз сучасного стану іміджу державних службовців України як показника рівня довіри до них громадян.....	9
2.2. Позитивний досвід на шляху зростання рівня довіри громадян до державних службовців, впроваджуваний Департаментом економічного розвитку і торгівлі Запорізької обласної державної адміністрації.....	12
2.3. Перспективні шляхи формування іміджу державних службовців як показника рівня довіри до них громадян в умовах сучасної України...	15
ВИСНОВКИ.....	17
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	18
ДОДАТКИ.....	20

ВСТУП

У свідомості пересічної сучасної людини усе більше закріплюється уявлення про імідж як про певну цінність, від наявності та якості якої залежить життєвий успіх, а також і успішність будь-якої діяльності, індивідуальної або колективної.

Імідж державного службовця є одним із необхідних складових елементів, що забезпечує стабільність різноманітних сфер суспільного життя, стійкість системи влади та символізує для населення відповідне ставлення до держави.

Тривала криза довіри між громадянами та державними службовцями є однією з найгостріших проблем управлінської діяльності, і, як результат, гальмує прогресивні реформ, побудову громадянського суспільства та успішної держави.

Дієвим інструментом досягнення взаєморозуміння між органами влади з громадськістю на основі узгодження їх позицій, взаємної співпраці та користі є побудова позитивного іміджу державних службовців.

А отже, пошук шляхів удосконалення іміджу як показника довіри до державних службовців є запорукою ефективності євроінтеграційної політики України.

Метою роботи є визначення теоретико-методологічних аспектів, проблем та перспективних напрямів формування іміджу як показника рівня довіри громадян до державних службовців в умовах сучасної України.

Реалізація поставленої мети передбачає вирішення таких *завдань*:

- визначити стан наукової розробки та уточнити понятійно-категоріальний апарат дослідження;
- дослідити особливості формування іміджу як показника рівня довіри громадян до державних службовців;
- проаналізувати сучасний стан іміджу державних службовців України та оцінити рівень довіри громадян до них;

- розглянути позитивний досвід на шляху зростання рівня довіри громадян до державних службовців, впроваджуваний Департаментом економічного розвитку і торгівлі Запорізької обласної державної адміністрації;
- розробити перспективні шляхи формування іміджу державних службовців як показника рівня довіри громадян до них.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ІМІДЖУ ЯК ПОКАЗНИКА РІВНЯ ДОВІРИ ГРОМАДЯН ДО ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

1.1. Стан наукової розробки проблеми та уточнення основних понять дослідження

Поняття «імідж» ввели в науковий лексикон Зигмунд Фрейд (30-і рр. ХХ ст.) і Кеннет Болдуінг (60-і рр. ХХ ст.).

Серед праць вітчизняних фахівців, які досліджували теоретико-методологічні засади іміджу, заслуговують уваги роботи В. Бебика, Р. Войтовича, С. Колоска, В. Королька, В. Мойсеева, А. Москаленка, Г. Почепцова, І. Пантелейчука, С. Серьогіна, І. Слісаренка, Є. Тихомирової, В. Шепеля та інших. Значний вплив на формування сучасних теоретичних розробок та концепцій іміджу здійснюють дослідження зарубіжних вчених, зокрема Р. Барта, Е. Бернейса, Д. Брустіна, Л. Гозмана, Б. Джи та інших.

Як зазначають дослідники, в Україні поняття «імідж» широко увійшло в практику у 90-х рр. ХХ ст. у зв'язку з розвитком демократичних політичних інститутів, багатопартійності, виникненням різноманітних засобів масової інформації (далі – ЗМІ) та виходом у політичну сферу великої кількості політичних діячів [10, с. 22].

Імідж (пох. з англ. сл. image) – це образ особи, організації або явища, що формується з метою впливу на окрему соціальну групу.

Термін «імідж» містить у собі одночасно відповіді на два запитання:

- по-перше, «чий імідж» («імідж чого»)?
- по-друге, «імідж у кого» («у чийх очах»)?

Проблема політичної довіри в науковій літературі досліджується з 1920-х років, проте широкі дискусії з цієї тематики розгорнулися лише в останні десятиріччя. До значних досягнень можна зарахувати праці Н. Лумана «Довіра і влада», С. Ліпсета і У. Шнейдера «Пролом у довірі», Б. Міцтел «Довіра в

сучасних суспільствах: пошук основ соціального порядку», П. Штомки «Довіра: соціологічна теорія» та ін. [14]

Довіра за своєю сутністю – це віра в надійність людини або системи, впевненість індивіда, групи, суспільства, нації в тому, що оточуючий світ не має намірів причинити їм шкоду [5, с.188].

Згідно з визначенням Нового тлумачного словника «довіра – це ставлення до кого-небудь, що виникає на основі віри в чийсь правоту, чесність, щирість тощо» [12, с. 570].

У зв'язку з усвідомленням важливості даного феномена для повноцінної взаємодії суспільства і влади тема довіри громадян до державних службовців вийшла на одне з центральних місць державного управління.

Для всебічного розгляду зазначеного питання доцільним є уточнення поняття «державний службовець».

Державний службовець — це громадянин України, який займає посаду державної служби в органі державної влади, іншому державному органі, його апараті (секретаріаті) (далі – державний орган), одержує заробітну плату за рахунок коштів державного бюджету та здійснює встановлені для цієї посади повноваження, безпосередньо пов'язані з виконанням завдань і функцій такого державного органу, а також дотримується принципів державної служби [1].

В уяві людей державний службовець – це не просто спеціаліст, це – людина, яка виступає від імені держави, а отже його сформований образ визначає і ставлення до державного апарату і держави, зокрема.

Отже, поняття «імідж» та «довіра» розглядаються науковцями у політичному та психологічному аспектах, а уточнення досвіду розробки даних термінів має вирішальне значення для практичного застосування у побудові взаємовідносин державних службовців і громадян.

1.2.Особливості формування іміджу як показника рівня довіри громадян до державних службовців

Імідж державного службовця є уявленням широкого кола громадськості про риси та якості, які притаманні лише цьому колу працівників [11, с. 40].

Водночас, виокремлюють ознаки, за якими формується думка про державного службовця та які дають підставу для наступної структури компонентів індивідуального іміджу. *Габитарний* компонент іміджу, тобто зовнішність, включає в себе статичні (конституція тіла), середньо динамічні (одяг, зачіска, аксесуари, запах) і експресивні компоненти (міміка, жести, погляди, хода, пози). А *вербальний* компонент іміджу характеризує те, що людина говорить і як говорить, що пише і як пише. Особливостями *кінетичного* компоненту іміджу є характерні типи руху (експресія м'яка, жорстка, в'язка) або положення в просторі частин тіла персони. *Середовищний* компонент іміджу як середовище проживання, дійсне і соціальне, включає житло, кабінет, автомобіль, а також найближче оточення, сім'ю, колег, друзів, основні канали соціальних контактів (членство в клубах, професійних спільнотах, місце проведення зустрічей, улюблені місця відпочинку). А до *уречевленого* компоненту іміджу відносять предмети і речі, створені персоною (візитка, діловий лист, стаття, книга, виступи в засобах масової інформації) [9, с. 55].

Слід зазначити, що загальні правила поведінки державного службовця, які формують його імідж, ґрунтуються на Конституції України, Наказі Національного агентства України з питань Державної служби «Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування», законах України «Про запобігання корупції» та «Про державну службу».

Відповідно до Закону України «Про державну службу» основними принципами державної служби є: верховенство права, законність, рівний

доступ до державної служби, професіоналізм, патріотизм, доброчесність, політична неупередженість, ефективність, прозорість та стабільність.

Доцільним є розгляд формування іміджу державного службовця у 2 зрізах, що його визначають.

Перший – базовий, складається у сприйнятті людей поступово. Він, як правило, стійкий і надто важко піддається змінам.

Другий – ситуативний імідж, формується під впливом якихось обставин, кризових ситуацій, непередбачених дій. Пересічні громадяни швидше сприймають ситуативну поведінку державного службовця, причому емоційно, і від цього формується ставлення до нього, до його роботи [7, с.7].

Найважливішими факторами, що впливають на формування іміджу державної влади і тим самим створюють образ державного службовця, зокрема, є: забезпечення результативності діяльності влади в інтересах суспільства; прозорість дій і відкритість влади до діалогу з громадянами; підконтрольність діяльності державних службовців і її висвітлення у ЗМІ; ефективна й об'єктивна кадрова політика та організаційна культура в органах державної служби.

Враховуючи зазначене, особливостями іміджу державного службовця є зовнішні та внутрішні складові механізму його формування. Тобто залежить він як від іміджу органів влади, стереотипів, презентації діяльності державного апарату ЗМІ тощо, так і від характеру, особистих якостей, бажань, можливостей та форм комунікацій з населенням, успішності виконання професійних обов'язків та дотримання принципів державної служби.

Усі компоненти іміджу є визначальними у його формуванні, і зростання довіри громадян – це комплексний процес удосконалення складових, який базується на правовій базі регулювання діяльності державних службовців та на послідовній і систематичній роботі кожного представника діючої системи державної служби України.

РОЗДІЛ II. СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ЯК ПОКАЗНИКА РІВНЯ ДОВІРИ ДО ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ В УКРАЇНІ

2.1. Аналіз сучасного стану іміджу державних службовців України як показника рівня довіри до них громадян

Відсутність довіри населення до інституцій влади та державних службовців, негативний імідж центральних органів виконавчої влади є нагальною проблемою сьогодення.

Існує припущення науковців про те, що таке ставлення до влади, низький рівень довіри до її інститутів сформувались в українському суспільстві традиційно внаслідок історичних обставин і є ментальними, оскільки тривалий час держава та її представники у свідомості населення України уособлювалися із чужинцями.

Формування іміджу державного службовця ускладнюється тим, що в Україні довгий час не існувало власної державно-управлінської системи, а створена після проголошення незалежності система державного управління перебуває у стані постійних змін та трансформацій.

Ситуацію, яка склалась на сьогодні в Україні, проблему довіри до влади яскраво ілюструють численні соціологічні дослідження, які демонструють негативне ставлення до чиновників, а також державних інституцій.

Так, за результатами соціологічного опитування, проведеного у червні 2018 року Українським центром економічних та політичних досліджень ім. О. Разумкова, найнижчий рівень довіри серед державних інститутів саме до державного апарату (8,6 % опитаних довіряють, не довіряють – 85,3 %) (рис.1).

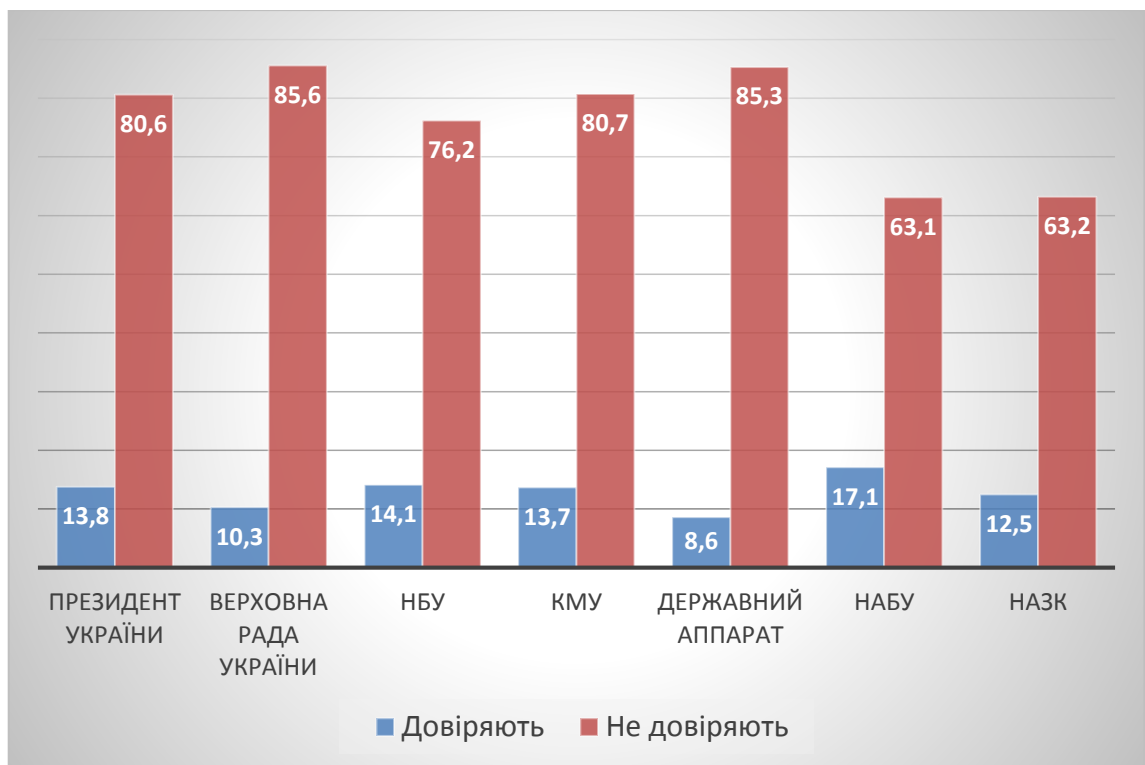


Рис. 1. Рівень довіри до владних інститутів за даними соціологічного опитування Українського центру економічних та політичних досліджень ім. О. Разумкова, проведеного у червні 2018 року [18].

Такий низький рівень довіри громадян до державного апарату – це результат дії сукупності факторів, що негативно впливають на імідж державних службовців.

Факторами негативного впливу на імідж державного службовця є: непослідовність у діях, байдужість до людських проблем, відсутність патріотизму, неетичність по відношенню до людей та своїх колег, закритість апарату, бюрократична тональність в роботі, непрофесійність державних службовців, скандали та конфлікти між високопосадовцями, недобросовісне виконання своїх обов’язків, дискредитація органів державної влади у засобах масової інформації та ін.

Про існуючі проблеми взаємодії і взаєморозуміння між суспільством і державними службовцями та низький рівень довіри з боку громадян до них свідчать і дані результатів соціологічного опитування, проведеного Фондом

«Демократичні ініціативи» імені Ілька Кучеріва спільно з Київським міжнародним інститутом соціології [додатки 1-3].

На думку громадян, найбільший опір проведенню реформ чинять бюрократія та чиновники (35 %). Значна частина українців також вважає гальмом у проведенні реформ уряд (29 %). Однак, простежується тенденція до зростання іміджу місцевої влади та уряду як головного рушія реформ. Позитивним також є зростання показника залучення громадян до реалізації політичних процесів у державі (27 % у 2017 році проти 18,5 % та 22,3 % у 2016 і 2015 роках відповідно).

Лише 7 % українців повністю задоволені станом інформування урядом суспільства про свою роботу. Натомість, на думку 38 % громадян, інформація, яку дає уряд, часто не відповідає дійсності, 31 % вважає, що такої інформації замало, і ще 31% нарікають на її незрозумілість. Водночас, майже 8 % переконані, що такою інформацією мають цікавитися фахівці, а не пересічні громадяни (у 2016 році так вважали 13 %) [17].

Слід зазначити, що існує взаємозв'язок між причинами незадоволеності роботою службовців у системі органів державної влади та рівнем довіри громадян до них. І він засвідчив, що державні службовці з країн, де рівень довіри населення до державної служби є низьким, більше акцентують увагу на ролі «індивідуального» фактору (наприклад, рівня заробітної плати, умов праці, особистого просування по службі). Цей показник склав 63 %, і лише 38 % респондентів з країн, органи державної влади в яких характеризуються високим рівнем суспільної довіри. З іншого боку, неефективне управління та організаційні обмеження є причиною незадоволеності 59 % респондентів з країн, де існує високий рівень суспільної довіри, а також 7 % респондентів з країн з низьким рівнем суспільної довіри до державних службовців [16, с. 49].

Результати соціологічних опитувань доволі невтішні, складність ситуації полягає ще й у тому, що змінювати думку громадян набагато важче, ніж будувати з нуля, однак можливо. А отже, розбудова позитивного іміджу державних службовців як показника рівня довіри громадян є одним із

пріоритетних завдань і надійним підґрунтям плідної співпраці влади з громадськістю та впровадження ефективних державних реформ.

2.2. Позитивний досвід на шляху зростання рівня довіри громадян до державних службовців, впроваджуваний Департаментом економічного розвитку і торгівлі Запорізької обласної державної адміністрації (далі – Департамент)

Поступове зростання рівня довіри громадян та формування позитивного іміджу державних службовців можливі за підвищення рівня відповідальності, професійності, культури, сумлінного виконання державними службовцями покладених на них обов'язків у тісній співпраці з громадськістю і ЗМІ.

Позитивних характеристик іміджу державних службовців надає їх «презентація» суспільству як представників компетентних структур, професіоналів, які мають досвід практичної ефективної діяльності.

На рівні Департаменту здійснюються наступні перспективні кроки до формування іміджу державних службовців, результати яких відчуються у позитивній оцінці суспільством, налагодженні взаємовідносин державних службовців та громадян у регіоні.

Так, з метою взаємодії місцевих органів виконавчої влади з суб'єктами господарювання, протягом 2016-2017 років під керівництвом голови Запорізької обласної державної адміністрації відбулося 22 засідання обласної виїзної приймальні з розгляду звернень суб'єктів підприємницької діяльності, за результатами яких проблемні питання підприємців ставились на контроль в облдержадміністрації і вирішувались наданням відповідних доручень голови за належністю суб'єктам владних повноважень.

Крім того, представники громадськості запрошуються до обговорення проектів розпоряджень голови та розробки обласних програм. Їх пропозиції враховуються обласною владою при прийнятті рішень.

Зокрема, на пропозицію громадськості Департаментом підготовлені і надіслані листи до Прем'єр – міністра України та народних депутатів України щодо внесення змін до Податкового кодексу та відносно збільшення розмірів штрафів за здійснення торгівлі у невстановлених місцях, яка не тільки йде у розріз із інтересами легальних підприємців, але й становить серйозну небезпеку для життєдіяльності населення регіону.

Разом із тим, у рамках операції «СТОП - незаконна торгівля» спільно з виконавчими органами влади, органами місцевого самоврядування, громадськістю та ЗМІ розроблено алгоритм боротьби із незаконною торгівлею [Додаток 4]. Заходи, запропоновані в алгоритмі, сприятимуть ефективній боротьбі із несанкціонованою торгівлею на всій території області.

Крім того, в області діє Меморандум, підписаний між Запорізькою обласною державною адміністрацією, Запорізькою міською радою та місцевими виробниками продовольчих товарів – учасниками проекту «Купуй запорізьке - обирай своє» (далі – Проект). Мета Проекту – привернути увагу споживачів до товарів місцевого виробництва, підвищити рівень продажу та обсяги виробництва, розширити внутрішній і зовнішній ринки збуту, створити додаткові робочі місця, а саме головне – забезпечити населення продуктами за мінімальними цінами. На сьогодні у рамках Проекту встановлено і діє 81 тимчасова споруда з продажу товарів місцевого виробництва.

На виконання розпорядження голови облдержадміністрації на всій території області проводяться ярмарки з продажу сільськогосподарської продукції, на яких населення може придбати продукцію за цінами на 10-15 % нижче за ринкові, а місцеві товаровиробники – популяризувати свій товар, і збільшити свій товарообіг.

У рамках Комплексної програми розвитку малого і середнього підприємництва в Запорізькій області на 2017-2018 роки з обласного бюджету профінансовано заходів на 2,1 млн. грн. Програма є послідовним продовженням роботи облдержадміністрації, громадськості, ділових та наукових кіл міста

Запоріжжя та області щодо створення умов для розвитку малого і середнього підприємництва відповідно до загальнодержавних пріоритетів [3].

На сьогоднішній день триває процес розробки аналогічної програми на 2019-2020 роки, на фінансування якої передбачено виділення коштів з обласного бюджету у розмірі понад 15 млн. грн.

Результатом діяльності обласної влади, зокрема, є стрімке зростання податкових надходжень до бюджетів усіх рівнів від діяльності фізичних осіб-підприємців, малих та середніх підприємств в Запорізькій області протягом 2015 – 2017 років (у 2015 р. – 3655,4 млн. грн., у 2016р. – 5040,6 млн. грн., у 2017 р. – 9 504,8 млн. грн.).

Створення і удосконалення системи Центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП) у Запорізькій області є одним із чинників, що сприяє зменшенню бюрократизму, мінімізує можливість отримання неправомірної вигоди державними службовцями, становить економію бюджетних коштів, оптимізує комунікацію між державним апаратом та громадянами і є підґрунтям зростання рівня довіри суспільства до державної влади (34 ЦНАПи в області).

До кінця року має запрацювати єдиний портал для всіх ЦНАПів Запорізької області, на реалізацію відповідної програми з обласного бюджету виділено 570 тис. грн. [4].

Крім того, у Запорізькій області впроваджуються у дію 10 «мобільних офісів» ЦНАП (компактні кейси з ноутбуком, принтером, сканером та модемом). Вони дають змогу надавати дистанційно практично всі державні послуги тим громадянам, які через фізичні обмеження чи з інших причин не можуть відвідати звичайні ЦНАПи. Зручність кейсу полягає ще й у тому, що для роботи з ним не потрібне окреме робоче місце.

На території багатьох областей діють успішні пілотні проекти, результати яких мають високу оцінку з боку громадян. Тому перспективним стало б проведення заходів щодо обміну досвідом їх впровадження, зокрема, у форматі навчальних семінарів між представниками органів державної влади різних областей.

2.3. Перспективні шляхи формування іміджу державних службовців як показника рівня довіри громадян в умовах сучасної України

Формування високого рівня довіри громадян до державних службовців передбачає комплексне вирішення діючих проблем та розробку загальнодержавних заходів із формування позитивного іміджу державних службовців

Відтак, проаналізувавши проблеми, дані соціологічних досліджень, можна сформулювати основні шляхи побудови позитивного іміджу, які передбачають наступне.

1. Забезпечення прозорості діяльності органів державної влади шляхом інформування про плани, перспективи діяльності, прийняті рішення, їх мотиваційні підстави, шляхи і засоби досягнення поставлених цілей за допомогою тематичного телеканалу, регулярних теле- і радіопрограм.

2. Посилення юридичної відповідальності державних службовців за протиправні дії. Зокрема, проводити попереджувальні заходи щодо недопущення проявів корупції за допомогою надання широкого розголосу у ЗМІ кримінальним справам проти корупціонерів, інформування про їх результати.

3. Вироблення певних традицій, професійної культури, що змушуватиме порушників самостійно залишати посади на державній службі. Доречним є розробка і впровадження у дію Кодексу етичної поведінки державних службовців, який би регламентував поведінку останніх у взаємовідносинах із колегами та громадянами, їх зовнішній вигляд та культуру мовлення.

4. Мінімізація прямих контактів державних службовців із набувачами їх послуг шляхом налагодження і розширення мережі ЦНАПів та ефективної роботи Єдиного порталу надання адміністративних послуг.

5. Ефективна взаємодія державних службовців з різними мас-медіа. Органи державної влади і ЗМІ повинні бути партнерами. Як варіант – розробка PR-програми, спрямованої на покращення іміджу державної служби

та недопущення дискримінації державних службовців, що передбачатиме розширення інформаційно-роз'яснювальної роботи серед громадян через теле-, радіо- та інтернет-ресурси.

6. Широке запровадження електронного документообігу є також одним із чинником формування позитивного іміджу державної служби, який має усунути негативне ставлення суспільства до паперової бюрократизації та зменшити витрати на забезпечення діяльності апарату держави.

7. Покращення рівня життя населення шляхом подальшого впровадження ефективних реформ у всіх сферах життєдіяльності країни.

8. Підвищення рівня матеріального та професійного забезпечення державних службовців та зростання престижу державної служби. Адже, чим вища задоволеність державних службовців своєю роботою, тим вищий рівень суспільної довіри і, відповідно, більш значні досягнення результативності роботи органів державної влади.

9. Впровадження заходів з підвищення політичної свідомості громадян та виховання патріотизму. Зокрема, в усіх сферах життя, установах (садочках, школах, лікарнях тощо) на постійній основі проводити заходи: лекції, зайняття, білборди, листи-інформування, розроблений знак, бренд держави, який на рівні підсвідомості формував би патріотичні настрої у суспільстві.

10. Включити у програми навчальних закладів з підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади тематичні семінари, лекції та навчальні курси з питань іміджології тощо.

11. Обмін досвідом щодо успішних регіональних пілотних проектів задля імплементації корисних практичних надбань на всю територію України шляхом проведення тематичних навчальних семінарів фахівцями, що практично впроваджують зазначені проекти на території своєї області.

Вищезазначені напрями формування позитивного іміджу державних службовців є складовими перетворення державної служби з бюрократичного апарату в професійний соціальний інститут громадського служіння як передумови успішного розвитку держави та суспільства.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження можна зробити висновок, що державні службовці в умовах розвитку демократії стають об'єктом особливої уваги з боку громадськості, при цьому рівень довіри населення до влади стає індикатором соціальної стабільності, що свідчить про готовність суспільства до серйозних реформ.

Визначення теоретико-методологічної бази формування іміджу державних службовців доводить взаємозв'язок і пряму залежність його з рівнем довіри громадян.

Результати проведеного аналізу свідчать про негативні тенденції у системі державного управління та стереотипне сприйняття державних службовців, що, в свою чергу, є гальмівним фактором у налагодженні взаємозв'язку держави і суспільства.

Ключовим результатом формування позитивного іміджу органів державної влади виступає високий рівень довіри громадян до їхньої діяльності, який сприяє стабілізації соціально-політичної ситуації, підвищує рівень взаємодії державних структур і громадянського суспільства.

Враховуючи те, що імідж державного службовця залежить як від нього самого, так і від умов, у яких він працює, сучасна державна служба в Україні повинна створити дієвий механізм реалізації функцій держави, зокрема цілісний організм, чітко організовану ефективну команду професіоналів. Кожен державний службовець має бути компетентним, відповідальним, добросовісним, законослухняним, дотримуватись морально-етичних норм поведінки, як по відношенню до своїх колег, так і до суспільства, порядним, чесним і справжнім патріотом своєї держави.

Отже, процес створення позитивного іміджу державних службовців – це щоденна наполеглива праця, ціна якої – зростання довіри громадян задля спільної розбудови успішної країни.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Про державну службу: Закон України від 10 грудня 2015 р. № 889-VIII (зі змінами) // Відомості Верховної Ради. – Офіц. вид. –2016. – № 4. – 43 с.
2. Про запобігання корупції: Закон України від 14 жовтня 2014 р. № 1700-VII (зі змінами) // Відомості Верховної Ради України. – Офіц. вид. – 2014. – № 40. – 2056 с.
3. Про Комплексну програму розвитку малого і середнього підприємництва в Запорізькій області на 2017-2018 роки// Рішення Запорізької обласної ради від 06.04.2017 № 33. – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zor.gov.ua/content/odynadcyata-sesiya-somogo-sklykannya>
4. Про Програму впровадження регіонального веб-порталу адміністративних послуг Запорізької області на 2018 рік// Рішення Запорізької обласної ради від 01.03.2018 № 64. – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zor.gov.ua/content/dvadcyata-sesiya-somogo-sklykannya>
5. Большой толковый социологический словарь (Collins). – Т.1 (А-О): Пер. с англ. – М.: Вече, АСТ, 1999. – 544 с.
6. Глущенко К.С. Проблеми формування іміджу центральних органів виконавчої влади системний аналіз// К.С. Глущенко/ Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2016. – №3. — [Електронний ресурс].Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=957>
7. Задорожна С.М. Психологічні особливості управлінської діяльності державного службовця в сучасних умовах: Навч.-метод. посібник. / Черніг. ЦППК працівників органів держ. влади, органів місц. самоврядування, держ. п-в, установ і орг., Упор.:С.М. Задорожна, Л.А. Чабак: - Чернігів : ЦППК. – 2009. – 14 с.
8. Колосок С. Зв'язок з громадськістю у формуванні іміджу органів державного управління: автореф. дис. канд.. держ. упр.: спец. 25.00.01 «Теорія та історія державного управління» / С. Колосок. – К., 2003.

9. Круп'як Л. Організація діяльності державного службовця: Навч. посібник. – Тернопіль: Крок. – 2015. – 243с.
10. Ларіна Н. Імідж як комунікативна основа позиціонування влади [Текст]/Н. Ларіна // Вісник державної служби України : наук.-практ. журн. – 2013. – № 2. – С. 20-23.
11. Мельничук Я. Імідж державних службовців / Я. Мельничук// Буковинський вісник державної служби та місцевого самоврядування. – 2011 . – №1. – С.40–41
12. Новий тлумачний словник української мови. В 3-х тт. Т.1 / Укл. В. Яременко, О. Сліпущко. –К.: Вид-во «Аконіт», 2001. – 620 с.
13. Сімеоніді І. Формування іміджу державної служби державної служби/ – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Apdup/2010_1/2_136-146.pdf
14. Соболева Т.Ю. Довіра як феномен іміджевої політики//Актуальна юриспруденція/Т. Ю. Соболева// Юридичні науково-практичні інтернет-конференції.– [Електронний ресурс]. Режим доступу: <file:///G:/Імідж/Новое/ДОВІРА%20ЯК%20ФЕНОМЕН%20ІМІДЖЕВОЇ%20ПОЛІТИКИ.html>
15. Щербак Н.В. Роль корпоративної культури у підвищенні рівня професійної компетентності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування в умовах реформування державного управління.// Актуальні проблеми державного управління. – 2016. – №1. – С.166 – 172.
16. Sobiech R. Image and attractivity of central government administrations. A Report for European Social Dialogue Committee in Central Government Administrations // Dr Robert Sobiech - University of Warsaw. [Електронний ресурс]. Режим доступу:http://www.epsu.org/IMG/pdf/Image_CGA_report_17122012_EN.pdf
17. Реформи в Україні: громадська думка населення// Опитування/ Фонд «Демократичні ініціативи» ім. Ілька Кучеріва. – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://dif.org.ua/uploads/pdf/3099876305b487fe235b102.39903481.pdf>

18. Довіра громадян України до суспільних інститутів// Соціологічні дослідження/ Центр Разумкова. – [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://razumkov.org.ua/uploads/socio/2018_06_press_release_ua.pdf

ДОДАТОК 1

Як Ви вважаєте, хто є головним рушієм і гальмом здійснення в Україні необхідних реформ?

	Рушій			Гальмо			Баланс (%)		
	07.2015	05.2016	10.2017	07.2015	05.2016	10.2017	07.2015	05.2016	10.2017
Президент	36,8	28,0	28,5	39,1	35,6	25,7	-2,3	-7,6	+1,8
Уряд*	32,0	25,4	30,0	51,5	38,2	29,0	-19,5	-12,8	+1,0
Громадські організації, волонтери	22,4	19,3	25,6	0,5	0,6	1,3	+21,9	+18,7	+24,3
Політичні сили, що складають коаліцію більшості у Верховній Раді*	22,1	17,0	10,8	44,5	26,1	20,0	-22,4	-9,1	-9,2
Населення	18,5	22,3	27,0	2,6	2,3	2,2	+15,9	+20,0	+24,8
Країни Заходу	11,5	21,6	17,2	2,4	4,1	3,1	+9,1	+17,5	+14,1
Влада на місцях	9,0	9,4	10,3	17,5	15,9	7,4	-8,5	-6,5	-2,9
Вчені, науковці	8,3	9,0	10,4	0,5	0,2	1,1	+7,8	+8,8	+9,3
Олігархи	6,9	10,9	3,2	51,5	54,9	34,3	-44,6	-50	-31,1
Опозиція (Опозиційний блок та ін.)	6,2	8,0	4,5	17,2	15,6	11,7	-11	-7,6	-7,3
Політичні сили, що вийшли з коаліції («Самопоміч», «Батьківщина», «Радикальна партія» Ляшка)	–	14,8	6,9		7,9	5,3		+6,9	+6,9
Бюрократія, чиновники	5,5	5,3	1,6	44,0	50,6	34,7	-38,5	-45,3	-33,1
Правоохоронні органи (прокуратура, суди, міліція)	3,6	2,4	1,7	21,4	10,4	10,6	-17,8	-8,0	-8,9
Росія	1,3	1,6	0,2	12,0	17,7	5,5	-10,7	-16,1	-5,3
Інші	2,7	5,0	1,7	1,4	1,5	1,6			
Важко сказати	22	15,5	21,4	6,9	6,6	17,5			

*У 2015 – уряд А.Яценюка, у 2016 та 2017 – В.Гройсмана

* У 2015 році – Партії «БПП», «Народний фронт», «Батьківщина», «Самооборона», «Радикальна партія Олега Ляшка»; у 2016 та 2017 – партії БПП та «Народний фронт» [17].

ДОДАТОК 2

Як ви вважаєте, хто є головним гальмом здійснення в Україні необхідних реформ? (%)*[17]

	<i>Захід</i>	<i>Центр</i>	<i>Південь</i>	<i>Схід</i>
Президент	31.4	22.2	27.2	20.1
Уряд	29.3	24.3	39.4	21.1
Громадські організації, волонтери	0.7	0.5	3.2	1.0
Політичні сили, що складають коаліцію більшості у Верховній Раді	15.9	23.6	24.2	11.0
Населення	1.8	0.5	3.2	5.7
Країни Заходу	1.4	1.4	8.2	1.4
Влада на місцях	6.6	5.2	12.5	5.3
Вчені, науковці	0.9	0.4	2.2	1.0
Олігархи	41.8	38.1	29.4	17.7
Опозиція (Опозиційний блок та ін.)	12.0	15.2	10.2	4.8
Політичні сили, що вийшли з коаліції ("Самопоміч", "Батьківщина", "Радикальна партія Олега Ляшка")	1.6	5.5	7.5	8.1
Бюрократія, чиновники	35.2	32.9	36.7	34.9
Правоохоронні органи (прокуратура, суди, поліція)	13.0	9.3	13.0	4.8
Росія	10.5	4.1	2.5	4.3
Інші	1.1	1.6	1.2	3.3
Важко сказати	18.0	17.9	11.7	26.3

*Можливо було обирати до 5-ти варіантів відповідей водночас.

ДОДАТОК 3

Як Ви оцінюєте стан інформування урядом суспільства про свою роботу та реформи? [17]

	Липень- 2015	Травень- 2016	Жовтень- листопад 2017
Інформації достатньо, і вона зрозуміла. Якщо людина хоче, то вона має можливість розібратися, що робить уряд і які реформи проводить	8,9	5,1	6.9
Інформації про роботу уряду і реформи багато, але вона незрозуміла звичайній людині	24,4	22,1	31.1
Інформації недостатньо. Людина не має можливості розібратися, що робить уряд і які реформи проводить	28,1	34,1	30.7
Інформація, яку уряд дає про свою роботу і реформи, не викликає довіри, бо часто не відповідає дійсності	39,2	38,7	38.3
Інформацією про роботу уряду і реформи мають цікавитися фахівці. Це все заскладно, щоб розповідати всьому суспільству	12,2	12,8	7.7
Важко сказати	6,2	7,9	6.8

БЛОК-СХЕМА

РЕКОМЕНДОВАНОГО АЛГОРИТМУ БОРОТЬБИ З НЕЗАКОННОЮ ГОСПОДАРСЬКОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ

ОРГАНИ МІСЦЕВОГО

САМОВРЯДУВАННЯ

координація та модерація діяльності робочої групи

систематичне проведення рейдів

виділення та облаштування приміщень для зберігання конфіскованого товару

виділення коштів на проведення лабораторних досліджень, вилученої під час рейдів продукції

розробка порядку демонтажу незаконно встановлених об'єктів

розробка інтерактивної мапи законно встановлених тимчасових споруд

оформлення протоколів за ст. 152 КУпАП

НАЦІОНАЛЬНА ПОЛІЦІЯ

оформлення протоколів за ст. 164 КУпАП (застосовується як основна) та ст. 152, ст. 160 КУпАП з обов'язковою конфіскацією товару

механізм/документ (договір/акт) вилучення та зберігання харчової та рослинної продукції, промислових товарів, що реалізуються без відповідних дозвільних та погоджувальних документів

ГРОМАДСЬКІ ОРГАНІЗАЦІЇ

підготовка звернень

ОБМІН
НАЯВНОЮ
ІНФОРМАЦІЄЮ
щодо порушників

ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБА

ДЕРЖПРАЦЯ

ДЕРЖАВНА ФІСКАЛЬНА СЛУЖБА

РОЗ'ЯСНЕННЯ НОРМ ДІЮЧОГО ЗАКОНОДАВСТВА

ІНСПЕКЦІЙНЕ ВІДВІДУВАННЯ суб'єктів господарювання

проведення лабораторних досліджень, вилученої під час рейду продукції

оприлюднення в ЗМІ, розгляд на Координаційних радах інформації (звітів) про діяльність робочої групи та вжиття заходів щодо порушників у сфері торгівлі