

ФОРМИРОВАНИЕ И ПРОБЛЕМЫ СОЗДАНИЯ ПОЗИТИВНОГО ИМИДЖА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ

Клименко Юлия Михайловна

студентка

Российский государственный социальный университет, г. Москва

Аннотация. В статье рассматривается весьма актуальная проблема формирования имиджа государственной службы на примере Российской Федерации. Отдельное внимание будет уделено причинам, из-за которых сегодня граждане крайне плохо относятся к государственной службе, а также способам разрешения данной проблемы.

Ключевые слова: государственная служба, имидж, репутация, государственный служащий.

Проблема формирования имиджа государственных служащих на сегодняшний день является крайне актуальной. Это связывается с тем, что за последние годы в стране сильно упал уровень жизни, постоянно растут цены, а многие государственные служащие зачастую делают противоречивые высказывания, которые вызывают весьма бурную реакцию у населения. Всё это в совокупности ведет к тому, что люди негативно относятся к деятельности в целом всей сферы государственных служащих в стране, учитывая даже, что большинство государственных служащих просто добросовестно выполняют свою работу.

Данную проблему сегодня рассматривают многие исследователи. Одним из наглядных примеров изучения проблемы имиджа государственной службы является статья О.В. Кириной, написанная в 2017 году [4]. Автор в данной статье говорит о том, что сегодня имидж государственных служащих является весомой и неотъемлемой частью эффективности работы государственного аппарата в целом. Это связывается с тем, что любой сотрудник органа государственного аппарата - это официальный представитель власти, и именно он формирует одобрение или неодобрение к тому, какой политический курс принимает государство.

Большинство людей сегодня могут не понимать всех отличий между чиновниками и политиками, смешивая их в кучу. И под удар попадают все. При этом зачастую у чиновников нет реальной возможности влиять на политическую обстановку в государстве, сильно менять положение вещей в государстве, потому что для этого сформирована законодательная ветвь власти.

Важнейшими тенденциями, которые определяют на сегодняшний день доверие человека к аппарату государства, являются отсутствие в данной структуре простого понимания и вежливого обращения к человеку. Когда гражданин приходит в орган государственной власти

за получением определенной государственной или муниципальной услуги, то натывается на недоверчивые взгляды и весьма плохое обращение к себе. Это напрямую отражается на дальнейшем отношении гражданина ко всему аппарату государства, а не к отдельному чиновнику, который ему нагрубил.

Одним из важнейших показателей соблюдения государственным гражданским служащим всей этических норм, возложенных на аппарат государства, является возможность относиться к любому человеку, с которым ему приходится общаться, на равных. В целом, именно личное общение граждан с государственными служащими формирует имидж государственной службы, потому что в таком случае государственный служащий выступает лицом всей государственной службы.

При этом важно помнить, что есть крайне важный фактор, который способствует формированию имиджа государственной службы - это субъективность. Очень часто можно встретить такие случаи, когда одна группа населения рассматривает свою местную администрацию как ответственный орган власти, выполняющий все возложенные на него функции, а другая группа населения в это же время считает, что администрация не предпринимает никаких шагов по решению их проблем. Впоследствии это и отражается на общем имидже администрации и всей государственной и муниципальной службы, учитывая, что при хорошем отношении к аппарату власти люди обычно молчат, а при плохом - говорят об это на каждом шагу. Последний фактор крайне сильно поспособствовал в последние годы такому снижению репутации государственной службы в России.

По данным социологического опроса Института социологии РАН, проведенного в 2005 г., на первое место среди качеств, которыми наделены государственные чиновники, две трети респондентов поставили равнодушие к людям. На втором месте стоит продажность, а на третьем - безразличие к интересам страны. Безусловно, во многом такое отношение к чиновникам определено стереотипным мышлением населения, однако очень часто именно такое восприятие отражает реальную ситуацию и состояние напряженности в отношениях между гражданами и государственным аппаратом. Такое положение дел не допустимо и его необходимо решать.

Ситуация не доверительного отношения к государственным служащим наблюдается не только в нашей стране, но и во всем мире. Так, исследователь К. Деммке отмечает, что стереотипы восприятия государственных служащих как закостенелых бюрократов характерны для всех стран Европейского Союза. Обобщенный портрет государственного служащего повсюду практически одинаков.

В настоящее время происходит постепенное осознание всей важности и значимости формирования правильного и максимально эффективного имиджа рядового чиновника.

Периодически проводится мониторинг общественного мнения относительно восприятия образа госслужащего и госслужбы в целом. Все более активную деятельность проводят различные PR-компании. Однако, не смотря на все вышеперечисленные меры, образ государственного гражданского служащего по-прежнему остается крайне негативным в сознании большинства людей.

Но при этом эти попытки все равно пока что не находят какого-либо отклика в головах большей части населения. Все те стереотипы, которые сложились за последние тридцать лет все еще преобладает, хотя в ходе исторического развития они уже должны были себя изживать. Все люди видят в самих чиновниках только закостенелых бюрократов, которым никак не хватает гибкости и возможности понимания конкретных ситуаций в обществе. А это означает, что они не могут принимать качественные шаги по решению определенного рада проблем.

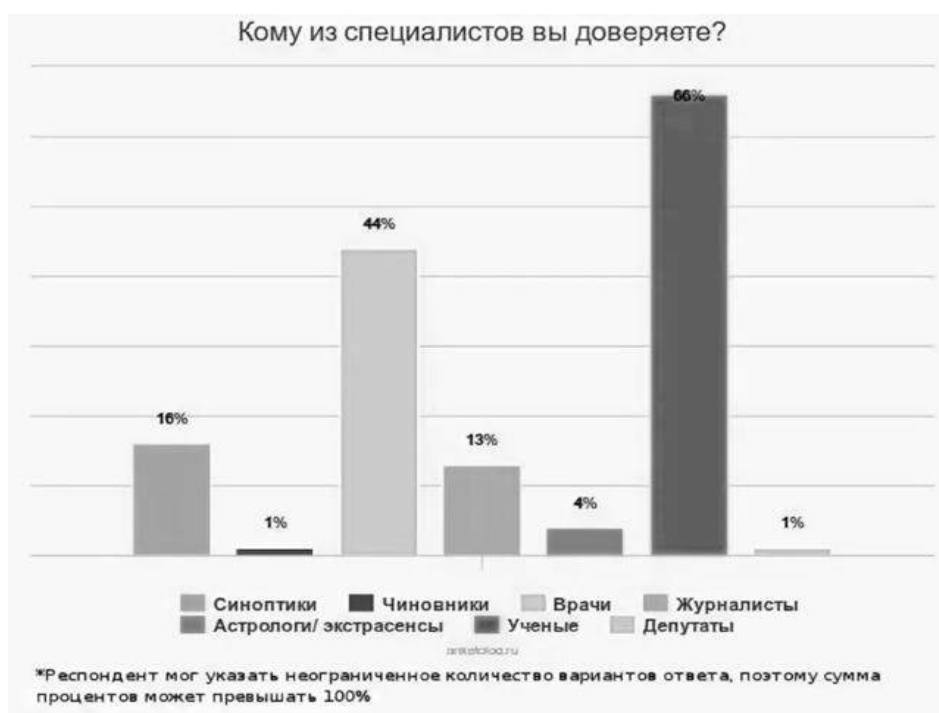


Рисунок 1. Опрос жителей Москвы в 2017 году [6].

В 2017 году был проведен опрос среди жителей столицы касательно того, какому специалисту житель бы доверился больше. Здесь мы можем сделать вывод, что ни чиновникам, ни депутатам население страны на сегодняшний день практически не верит. И связано это как раз-таки с теми проблемами, о которых уже было сказано выше.

Если же говорить о прогнозе формирования имиджа государственных гражданских служащих на ближайшие три года, то следует сразу отказаться от резкого улучшения отношения людей к чиновникам. Это связано в первую очередь с тем, что на сегодняшний день крайне много людей читают независимые или вовсе радикальные СМИ, которые так или иначе порочат госслужащих. Чтобы улучшить отношение людей к госслужбе как таковой требуется долгосрочная работа в этом направлении, которая будет связана с тем, чтобы в корне поменять

понимание о том, что такое государственная гражданская служба, как работают непосредственные государственные гражданские служащие и почему людям нужно начать иначе относиться к государственным служащим.

Рассмотрев некоторые из работ по исследованию имиджа государственных служащих, мы можем сделать следующий вывод. Процесс формирования имиджа государственных служащих в России нужно реализовывать одновременно в различных направлениях: в самом институте государственной службы, с прямым воздействием непосредственно на государственных служащих, а также во внешней среде, оказывая при этом непосредственное влияние на формирование общественного мнения, где большая роль отводится именно средствам массовой информации в различных их проявлениях, в том числе и через интернет.

Крайне необходимо создать новый имидж государственных служащих, который бы смог включить в себя несколько важнейших аспектов. Во-первых, каждый чиновник должен понимать миссию государства и знать сущность государственной политики в той сфере, в которой он выполняет свои функции. Во-вторых, каждый чиновник должен знать этические нормы и принципы поведения. В-третьих, необходимо сформировать корпоративную организационную культуру государственной службы. Выполнение этих несложных правил даст возможность изменить отношение людей к самим чиновникам. Разумеется, останется часть населения, которая будет недовольна именно политическим движением в государстве и всячески будет насаждать на чиновников из-за «неправильной политики». Но решение данной проблемы может быть только в повышении уровня знаний граждан, чтобы их взоры были нацелены не на государственную службу, а именно на политическую обстановку и действия политиков, потому что именно последние ответственны за эти процессы.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что мнение населения об имидже госслужащего формируется не на основе личного опыта каждого гражданина, а опираясь лишь на сформированный образ в обществе в целом. Положительный имидж во многом может быть сформирован благодаря появляющимся в последнее время на всех уровнях власти специальные отделы, либо PR-службы, либо отдельные должности, которые занимаются связями с общественностью.

Отметим, что система связей с общественностью в каждом органе государственной власти является крайне важной для формирования положительного имиджа государственной гражданской службы. Это связано с тем, что сам имидж - это восприятие определенного объекта в глазах окружающих и зачастую качественные PR-кампании способны изменить отношения к государственным служащим.

Однако как бы хорошо не работали PR-службы, необходимый имидж у чиновников не будет сформирован до тех пор, пока они сами не осознают всю важность и необходимость

этого. Для достижения данной цели необходимо увеличивать качество образования государственных служащих. Самообразование также очень важно. Именно оно позволяет сформировать не только корпоративный имидж, но и индивидуальный, что также необходимо.

Проблематика репутации государственных служащих в Российской Федерации до сих пор остается одной из важнейших в системе государственного управления. Это связано с тем, что часть кадров, задействованная на государственной гражданской службе, совершенно неэффективно выполняет собственную работу, что весьма сложно отследить с учетом отсутствия четко упорядоченной системы оценки.

«В основе практики применения показателей оценки эффективности государственных гражданских служащих лежит законодательство и субъективизм руководителей органов государственного управления, что в корне неправильно» [3]. Нормативно-правовые акты не дают точного ответа на то, как именно необходимо оценивать государственных служащих с точки зрения личной эффективности, отчего руководителям приходится руководствоваться лишь собственным мнением о служащем и некоторыми необъективными показателями вроде рассмотренных заявлений или количества отправленных бумаг. Всё это ведет к тому, что деятельность государственных служащих оценивается со стороны в корне неправильно и необходимо выстраивать совершенную новую репутацию государственной службы.

Решение проблем репутации государственных и гражданских служащих состоит в использовании практики зарубежных стран, где отношение к государственным служащим сложилось совершенно иное. Некоторые из данных практик необходимо перевести из коммерческой среды в государственную, а другие всего лишь адаптировать под российскую действительность. Это дало бы возможность качественно выстраивать столь необходимую систему репутации государственной службы.

На сегодняшний день ведется крайне активная работа по повышению качества предоставления государственных услуг, а также в целом по увеличению эффективности деятельности органов государственной власти. Всё это в совокупности также направлено на то, чтобы снижать негативные эффекты от деятельности конкретных гражданских служащих, которые портят репутацию всей государственной службы. Также сегодня крайне активно развивается система имиджмейкинга государственной службы, что также способствует совершенствованию репутации государственных служащих.

Список литературы:

1. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих.

2. Аксютина Ю.В. Оценка труда государственных и муниципальных служащих в России и за рубежом//Современный город: власть, управление, экономика. 2014. № IV. С. 35-40.
3. Деркач А.А., Перелыгина А.А., Политическая имиджелогия. 2014.
4. Кирина О. В. Современные тенденции формирования имиджа государственного служащего // Политика, экономика и инновации. 2017.
5. Михайлова О.В., Щадных О.А. Методы оценки эффективности труда государственных служащих в РФ//В сборнике: Актуальные проблемы развития хозяйствующих субъектов, территорий и систем регионального и муниципального управления материалы X международной научно-практической конференции под ред. Ю.В. Вертаковой. 2015. С. 259 –262.
6. Нуртазин М. С. Проблемы формирования имиджа государственной службы // Вестник ПАГС. 2009.
7. Бодуан, Ж.-П. Управление имиджем компании. Паблик рилейшнз: предмет и мастерство / Ж.-П. Бодуан; пер. с фр. А.В. Полунина. - М.: ИМИДЖ-Контакт: ИНФРА, 2016. – 260 с.