

ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ
ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ
Кафедра публічного управління та адміністрування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему: **ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ПУБЛІЧНИХ
СЛУЖБОВЦІВ**

Виконала: студентка 6 курсу 636-мз групи
напряму підготовки:

28 Публічне управління та
адміністрування

Спеціальності:

281 Публічне управління та
адміністрування

Чебанова Ольга Іванівна

Керівник: кандидат наук державного
управління, доцент

Тимофєєв Сергій Павлович

Рецензент: доктор наук з державного
управління, професор

Ємельянов Володимир Михайлович

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1	
ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ.....	9
1.1. Поняття імідж публічного службовця та його основні складові...9	
1.2. Фактори, що впливають на формування іміджу публічних службовців.....	19
РОЗДІЛ 2	
ОСНОВНІ ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ.....	26
2.1. Вплив засобів масової інформації на формування іміджу публічного службовця.....	26
2.2. Комунікативна культура як чинник формування іміджу публічного службовця.....	35
РОЗДІЛ 3	
ОСНОВНІ ЧИННИКИ ПОКРАЩЕННЯ ІМІДЖУ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ	
3.1. Професійна компетентність як фактор впливу на формування позитивного іміджу публічних службовців.....	46
3.2. Дотримання етичних норм публічними службовцями як складова формування позитивного іміджу.....	53
ВИСНОВКИ.....	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	71
ДОДАТКИ.....	81

ВСТУП

Оцінка ефективності державних органів в Україні безпосередньо пов'язана з рівнем довіри у відносинах між суспільством та владою, у формуванні якого важливе значення має імідж публічних службовців. Особистий досвід взаємодії чиновників з громадянами прирівнюється до іміджу публічної служби в цілому. Від іміджу публічного службовця залежить імідж всієї держави, так як службовець фактично представляє державу у стосунках з населенням, виступаючи реальним представником державної влади.

Органи державної влади в особі її службовців постійно знаходяться в центрі уваги суспільства. Основним елементом довіри громадян до державної влади є позитивний імідж органів державного управління, то ж у публічних службовців закладається необхідність формувати та дотримуватися позитивного іміджу, використовувати кращі приклади служіння народу і державі, патріотичного, високопрофесійного та сумлінного несення державної служби.

Імідж виступає «важелем» якості та ефективності процесу функціонування державної служби, який формується у свідомості громадськості під враженням від них самих та їх професійної діяльності.

Тривалий час законодавство оперувало лише поняттям «державна служба», і терміна «публічна служба» взагалі не існувало. Разом з тим, інтеграція України до Євросоюзу зумовила необхідність приведення національного законодавства до вимог та стандартів міжнародного законодавства, та необхідність запровадження й тлумачення таких понять, як «публічна служба», «публічний службовець». Публічна служба – узагальнююче поняття щодо різних видів служби, які здійснюються у межах різних суб'єктів публічної адміністрації; цим поняттям охоплюються державна служба, і служба в органах місцевого самоврядування.

Публічною службою є діяльність на державних політичних засадах, у державних колегіальних органах, професійна діяльність суддів, прокурорів, військова служба, альтернативна (невійськова) служба в державних органах та органах місцевого самоврядування.

Публічний службовець – це громадянин України, який займає посаду в органі державної влади, органі місцевого самоврядування для виконання чітко визначених завдань держави (громади), в межах покладених на них обов'язків і наданих прав.

Завданням органів державного управління є створення професійної державної служби, в якій службовець повинен: бути професіоналом своєї справи, відповідально ставитися до своїх обов'язків, добросовісно виконувати роботу, дотримуватися законності, морально-етичних норм поведінки. Ці якості впливають на формування позитивного іміджу публічного службовця.

Головним аспектом сприйняття та оцінки публічного службовця є враження, яке він справляє, тобто його імідж. Службовець є обличчям держави, його представником як усередині країни, так і закордоном.

Термін «імідж» почало використовуватись у 60-80 рр. ХХ століття в галузі психології, поняття має англomовне походження. Слово «image» означає «образ», «стиль», «враження», «уподібнення», «публічне я», «зображення», «відбиток у дзеркалі», «ідол», «подібність», «ікона». Імідж – це певний синтетичний образ, який формується у свідомості людей щодо конкретної особи, події, держави, організації чи іншого соціального об'єкта; містить значний обсяг емоційно забарвленої інформації про об'єкт сприйняття і спонукає до певної соціальної поведінки. Імідж людини визначає місце кожного в структурі суспільних, професійних та міжособистісних стосунків.

На цей час «імідж» активно вивчається та досліджується. Іміджологія – це наука, яка займається вивченням питань зі створенням та зміною іміджу. Імідж – це не вроджена якість, а щось придбане, створене, сформоване.

Імідж публічного службовця – об’єктивний фактор; сконструйований, емоційно-забарвлений образ, що складається в суспільстві і здатний впливати на поведінку громадян.

Публічні службовці для громадян є уособленням держави і, залежно від їхнього професіоналізму та сумлінного виконання обов’язків, громадяни оцінюють ефективність державної політики.

Складовою ефективного іміджу службовців є рівень довіри до них з боку громадськості, здатність нести відповідальність за прийняті рішення, харизматичність службовців, внутрішня і зовнішня складова позиціонування влади, здатність до самопрезентації, особистісний фактор і розвинені комунікативні здібності. Механізм формування цілісного іміджу публічного службовця діє як система певних стратегічних і тактичних кроків, що включає: розробку, обґрунтування й опрацювання стратегії; визначення та пошук головних і пріоритетних напрямів; дослідження аудиторії іміджу; застосування певних методів управління стосовно кожної корпоративної групи; визначення образу службовців; соціологічні опитування; вибір ЗМІ; порівняння результатів за допомогою контент-аналізу.

Головними чинниками, які формують імідж державних службовців є: якість послуг, які надаються; рівень компетентності працівників; діяльність місцевої державної адміністрації та її службовців у вирішенні соціальних проблем; імідж голови адміністрації; дотримання державними службовцями етичних норм.

Аналіз іміджу публічного службовця дає змогу оцінити тенденції у його функціонуванні, визначити шляхи розвитку іміджу, проблеми та його перспективи розвитку.

Проблема ефективного функціонування державної служби є життєво важливою і первинною для вирішення складних завдань сучасної реальності.

Без ефективної публічної служби неможливі зміцнення державної влади і захист загальнонаціональних інтересів, динамічний соціально-економічний розвиток країни. Оптимально, імідж публічної служби повинен відповідати бажанню населення. Потім можна говорити про високий рівень управлінської культури публічних службовців, що виступає запорокою ефективності служби як соціального інституту.

Вивчення проблеми іміджу державної служби та іміджу публічних службовців стає перспективним напрямом наукової діяльності, у межах якого вирішуються проблеми ефективного функціонування державного апарату.

Актуальність теми дослідження зумовлена слабкістю та неефективністю системи публічної служби, очевидними проявами якого є недостатній рівень професіоналізму.

Питання, що стосуються іміджу публічної служби, стали об'єктом уваги в численних роботах вітчизняних та зарубіжних вчених. Особливу увагу формуванню позитивного іміджу публічних службовців у своїх працях приділяли: Т. Андрєєва, С. Верех, В. Дубицький, С. Колосок, Я. Мельничук, Є. Перелигіна, С. Серьогін, В. Шепель та ін. Наукові праці цих та інших авторів присвячені механізмам формування й функціонування образів представників влади у системі взаємин держави і суспільства, створюють основу науково-обґрунтованих рекомендацій для підвищення ефективності та якості заходів стосовно створення позитивного іміджу влади та її представників у нашій державі. Історичний аспект трансформації іміджу органів державної влади досліджував І. Пантелейчук. А.Бойко класифікував імідж та його основні структурні елементи.

Метою дослідження є теоретичне та науково-методичне обґрунтування сутності іміджу публічного службовця та його основних складових; дослідження чинників, які впливають на формування іміджу публічних службовців, а також визначення пріоритетних напрямів підвищення авторитету державної влади через посилення позитивного іміджу публічних службовців.

Для досягнення зазначеної мети, необхідно вирішити такі завдання:

- дослідити існуючі теоретичні підходи до визначення поняття «імідж» у державному управлінні;
- з'ясувати теоретичні засади та інструменти формування позитивного іміджу публічних службовців;
- визначити основні фактори впливу на формування позитивного іміджу публічних службовців;
- встановити основні комунікативні елементи формування позитивного іміджу публічного службовця;
- надати практичні рекомендації щодо підвищення іміджу публічного службовця.

Об'єктом дослідження є публічна служба, як суспільно-політичне явище, а предметом – чинники формування іміджу публічних службовців.

Методи дослідження – загальнонаукові та спеціальні методи: теоретичне узагальнення (розкриття понять), аналіз, синтез, порівняння, діалектичний метод і систематизація (розробка рекомендацій).

Наукова новизна одержаних результатів визначається тим, що здійснено комплексне дослідження підходів та факторів впливу на формування позитивного іміджу публічних службовців. У роботі:

- обґрунтовано взаємозв'язок між іміджем публічних службовців та якістю їх роботи;
- визначено та обґрунтовано основні характеристики та складові частини іміджу публічних службовців; значення засобів масової інформації в процесі формування іміджу публічних службовців.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що висновки і пропозиції викладені в дослідженні можуть бути використані в процесі створення та формування іміджевих програм для органів державної влади, та коригування повсякденної діяльності з метою підвищення рівня довіри від суспільства, що сприятиме збільшенню престижу професії та зростанню ефективності діяльності її представників.

Апробація результатів магістерської роботи. Апробація результатів магістерської роботи відбулася на XXV Всеукраїнській щорічній науково-практичній конференції «Могилянські читання – 2022: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти» присвячену Всесвітньому дню науки в ім'я миру та розвитку, що проходила в рамках тижня науки з 7 по 11 листопада 2022 року в Чорноморському національному університеті імені Петра Могили.

Структура магістерської роботи обумовлена метою, завданнями і логікою дослідження і складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 82 сторінки, з них основного тексту – 52 сторінки. Список використаних джерел налічує 94 найменування і охоплює 10 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ

1.1. Поняття імідж публічного службовця та його основні складові

Служіння народу, забезпечення, реалізація та захист прав і свобод громадян є одною метою функціонування держави, основним інструментом для здійснення яких є інститут державної служби.

Завданням органів державного управління є створення професійної державної служби, в якій службовець повинен: бути професіоналом своєї справи, відповідально ставитися до своїх обов'язків, добросовісно виконувати роботу, дотримуватися законності, етичних норм поведінки. Усі ці якості впливають на формування позитивного іміджу публічного службовця. Для публічного службовця імідж виступає показником підтримки дій, рішень та вчинків діючої влади з боку громадян.

Термін «імідж» почало використовуватись у 60-80 рр. ХХ століття в галузі психології, поняття має англomовне походження. Слово «image» означає «образ», «статуя», «уподібнення», «публічне я», «зображення», «відбиток у дзеркалі», «ідол», «подібність», «ікона». Поняття імідж визначається як образ якої-небудь особи, що цілеспрямовано формується, та який покликаний справити емоційнопсихологічний вплив на кого-небудь із метою популяризації, реклами тощо. У діловій мові це слово здебільшого вживається без перекладу в значенні «репутація», «авторитет», «позитивний образ», «престиж» фірми, товару, менеджера, особистості.

На цей час «імідж» активно вивчається та досліджується. Іміджелогія – це наука, яка займається вивченням питань зі створенням та зміною іміджу.

Імідж – це певний синтетичний образ, який формується у свідомості людей щодо конкретної особи, події, держави, організації чи іншого соціального об'єкта; містить значний обсяг емоційно забарвленої інформації про об'єкт сприйняття і спонукає до певної соціальної поведінки. Імідж людини визначає місце кожного в структурі суспільних, професійних та міжособистісних стосунків.

Імідж – уявний образ людини, організації, події, процесу, який створюється професійними іміджмейкерами «творцями іміджів» у свідомості аудиторії.

Головним аспектом загального сприйняття та оцінки публічного службовця є враження, яке він справляє, тобто його імідж. Службовець є обличчям держави, його представником як усередині країни, так і закордоном. Імідж публічного службовця – сконструйований, емоційно-забарвлений образ, що складається в суспільстві і здатний впливати на поведінку громадян.

Імідж – це не дзеркало, а “задзеркалля” – віртуальний образ, що містить чотири компоненти, які розглядаються як рівні структури іміджу:

1-ий компонент – це основа, база, деякий “вихідний матеріал” (політик, партія чи організація), попередньо опрацьований з метою мінімізації його негативних та максимізації позитивних рис у відповідності з основними параметрами оптимальної моделі іміджу, розробленої іміджмейкером;

2-ий компонент – модель іміджу, накладена на попередньо підготовлений вихідний матеріал;

3-ій компонент – неминучі спотворення, що вносяться каналами трансляції іміджу і способами його масового тиражування;

4-ий компонент – результат активної психічної роботи аудиторії чи окремого суб'єкта сприйняття з реконструкції цілісного підсумкового іміджу у своїй свідомості на основі нав'язуваної зовні моделі, але з урахуванням власних внутрішніх уявлень.

У різних сферах людської діяльності імідж має свої особливості. У сфері публічного управління, що добре прослідковується у наукових роботах вчених, які працювали над цим питанням. Тракткування цього поняття висвітлює термін з різних боків і показує різноманітні проблеми, які виникають в процесі формування іміджу державного службовця та органів державної влади.

Імідж виявляється у різноманітних вчинках, а саме: в умінні виражати і реалізовувати завдання та інтереси державного органу, який державний службовець представляє; у володінні певним обсягом своєрідних знань, умінь і навичок; у професійності, етичній культурі, культурі спілкування, зовнішньому вигляді.

Початковим моментом формування іміджу публічного службовця є розуміння держави. Одним з основних критеріїв формування позитивного іміджу службовця є узгодженість цілей його діяльності з інтересами громадян.

Шепель В. М. дав загальне визначення професійного іміджу, як «вигляд людини, що відображає її професійну діяльність; важлива умова професійної самореалізації і досягнення професійних успіхів» [89].

Обов'язковою складовою іміджу публічного службовця є його прагнення до самореалізації та самовдосконалення.

Імідж публічного службовця відображає зовнішнє сприйняття та оцінку іміджу суб'єкта та організації [20]. Іміджу як образу притаманні такі риси: суб'єктивність (можливість оцінити його лише за відносинами і оцінками оточення, що проявляються у спілкуванні, діяльності, виборі); емоційність

(поєднання бажаних і реалістичних рис); нестійкість (вимагає постійного підкріплення) [3]. Відсутність адекватного підкріплення, складність змістовної конструкції, очевидне домінування бажаних (соціально-схвалюваних), а не реалістичних якостей, низька емоційність сприяють зниженню довіри до суб'єкта, руйнуванню позитивного іміджу.

Імідж визначає ступінь підтримки влади суспільством, відображає рівень довіри та ефективність діяльності державного апарату. Він фіксує міру відповідності дій державних органів вимогам та очікуванням конкретних соціальних груп і суспільства загалом. Формування позитивного іміджу публічної служби і публічних службовців є необхідною умовою ефективного функціонування й розвитку даного соціального інституту [5]. Позитивний імідж у кінцевому підсумку формує в українців позитивну орієнтацію на співпрацю з органами влади.

Імідж публічних службовців – це добра слава серед населення і задоволення якістю діяльності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування. Імідж публічних службовців – це складний, багатofакторний феномен, специфіка конструювання якого пов'язана з особливістю державного управління як виду діяльності, його місця в житті людей і характером діяльності державного службовця чи державного органу.

Для ефективної діяльності публічних службовців особливе значення мають їх персональні характеристики: фізичні, психофізіологічні особливості людини, характер, тип особистості, індивідуальний стиль прийняття рішень, наявність харизми. Це – манери, вміння складати враження людини впевненої в собі, викликати довіру, симпатію, переконувати, психологічно впливати на людей. Значну роль відіграють такі характеристики: зовнішність, темперамент,

популярність і ступінь їх кореляції з уявленнями людей про те, яким повинен бути лідер.

Імідж публічних службовців містить ряд особливостей, тому його слід розглядати як окремий тип особистого іміджу. З одного боку імідж публічних службовців можна вважати різновидом професійного іміджу, а з іншого боку – іміджу політичного, оскільки він у своїй сутності інтегрує як і властивості особистості як представника певного роду діяльності, а саме державного управління, так і характеристики суб'єкта політичного, оскільки для іміджу публічних службовців ключовими є такі складові як представництво влади, публічність, популярність серед населення та зворотній зв'язок.

Поведінка публічного службовця, незалежно від того, до якого виду служби належить його посада, його ставлення до справи, до громадян, його мова, зовнішній вигляд формують не тільки його власний авторитет, але й авторитет тієї служби, яку він уособлює, і держави.

Виділяють ознаки, за якими формується думка про публічного службовця та які дають підставу для наступної структури компонентів індивідуального іміджу (рис.1.1.).

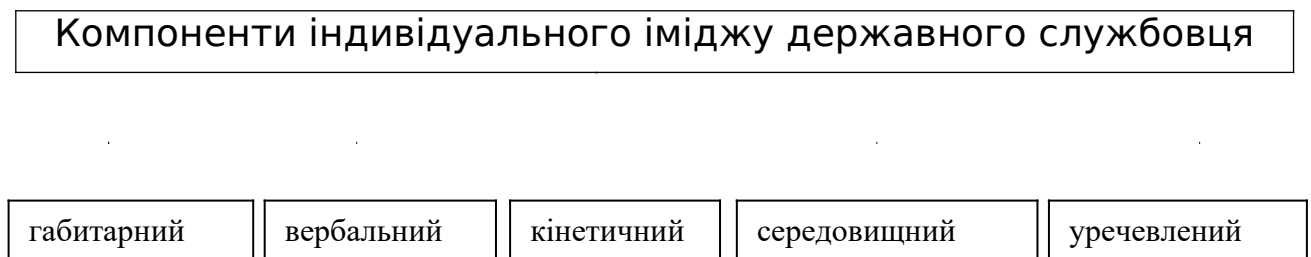


Рис. 1.1. Компоненти індивідуального іміджу державного службовця

Габитарний компонент іміджу, тобто зовнішність, включає в себе статичні, середньодинамічні і експресивні компоненти (міміка, жести).

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). До уречевленого компоненту іміджу відносять предмети і речі, створені персоною (візитка, діловий лист, стаття, книга, виступи в засобах масової інформації).

Виокремити імідж державного службовця від іміджу органу державної влади неможливо. С. Серьогін вважає, що поняття «імідж держави, державної влади» є корпоративним уявленням громадян, яке формується в суспільній думці творами мистецтва, засобами масової інформації та PR-технологіями та інтегрується як з окремих образів державних осіб, так і з оцінок діяльності гілок і органів влади, стану загальнодержавної політики і рівня її соціальної спрямованості [15].

В роботі публічного службовця важливими є знання двох зрізів іміджу. Перший – це імідж базовий, що складається у сприйнятті людей поступово. Цей вид, в основному є досить стійким та майже не піддається змінам, не враховуючи незапланованих відхилень. Другий – ситуативний імідж, створюється завдяки певним подіям, критичним ситуаціям та непередбачуваним подіям. Суспільством краще сприймається ситуативна поведінка службовця і від цього формується ставлення до нього і його діяльності.

Позитивний імідж публічного службовця має два аспекти: внутрішній й зовнішній (рис.1.2.).

Внутрішній аспект	Зовнішній аспект
-------------------	------------------

вміння справляти на оточуючих позитивне враження про себе	чистота, охайність одягу, привітність, доброзичливість
уміння спілкуватися з людьми, вислуховувати їх	стриманість, вміння стримувати свої емоції, керувати своєю психікою
володіння позитивними особистісними якостями	вироблення в собі позитивних особистісних якостей, хороших манер поведінки

Рис. 1.2. Позитивний імідж публічного службовця

Формування іміджу публічних службовців відбувається за такою структурою:

- діловий імідж організації – уявлення про організацію як суб’єкта ділової активності (повнота і своєчасність наданих послуг громадянину);
- імідж працівників включає уявлення про стиль життя, суспільний статус і деякі особистісні психологічні характеристики;
- внутрішній імідж державного органу – уявлення про культуру державного органу, його соціально-психологічний клімат;
- імідж керівника включає уявлення про можливості, ціннісні орієнтації, психологічні характеристики і зовнішність керівників;
- імідж персоналу – узагальнене уявлення про персонал, фахову компетентність, що включає мобільність, точність виконання роботи, інформованість, висококваліфіковану фахову підготовку, культуру спілкування, соціально-психологічні характеристики співробітників, а також їх соціально- демографічні й фізичні дані;
- візуальний імідж державного органу – уявлення про державний орган, субстратом якого є зорові відчуття, що фіксують інформацію про інтер’єр офісу, приймальню керівника, кабінет, символіку державного органу;

- соціальний імідж державного органу – уявлення широких кіл громадськості про соціальні цілі й роль державного органу в житті громадськості;
- імідж послуги – уявлення людей стосовно особливих характеристик якими є ці послуги.

Дотримання вищезазначеної структури сприяє побудові довірливих стосунків між державними службовцями та громадянським суспільством.

Важливими факторами, що впливають на формування іміджу влади є:

- забезпечення результативності діяльності влади в інтересах громадян;
- прозорість дій і відкритість влади до діалогу з суспільством;
- підконтрольність діяльності державних службовців і її висвітлення у засобах масової інформації;
- ефективна й об'єктивна кадрова політика в органах державної служби, як складова механізму формування іміджу;
- організаційна культура.

Виділяють основні складові компоненти позитивного іміджу публічних службовців (рис.1.3).

Складові позитивного іміджу публічних службовців

рівень довіри до них з боку громадськості

здатність нести відповідальність за прийняті рішення

харизматичність державних службовців

внутрішня і зовнішня складова позиціювання влади

здатність до самопрезентації; особистісний фактор

розвинені комунікативні здібності

Рис. 1.3. Складові позитивного іміджу публічних службовців

Основним принципом публічного службовця є турбота про соціальну захищеність людей, їх здоров'я, їхнє багатство, духовність, безпеку, формування впевненості у завтрашньому дні. Імідж, який повинен реалізовувати ці завдання, формується з таких елементів: зовнішній вигляд, культура мови, службовий етикет, моральні якості, професійна компетентність, світогляд і ерудиція.

Зовнішній вигляд складається із зовнішніх характеристик та атрибутів життєдіяльності людини. Свої природжені фізичні особливості людина може або підкреслити, або, навпаки, замаскувати одягом. Враження про людину формується протягом перших 15 секунд спілкування. Кожна деталь має значення, а саме: одяг, взуття, колір сорочки й краватки, зачіска і макіяж, жести та міміка, хода і постава, манера.

Культура мови – це володіння нормами літературної мови, вміння користуватися її засобами виразності в процесі спілкування. Оскільки професійна діяльність державних службовців здійснюється через спілкування та пов'язана із сферою обслуговування, тому зростають вимоги до усного мовлення культурної людини. Ці вимоги повинні базуватися на бездоганному знанні норм і чуття мови. Чуття мови – це здатність людини розрізняти приналежність того чи іншого слова до певного стилю, відчувати доречність або недоречність використання слова в тій чи іншій ситуації. Потрібно чітко знати правила вживання мовних засобів та користуватися ними свідомо, з повним знанням справи.

Ділове спілкування завжди відігравало важливу роль у професійній діяльності державного службовця як повноважного представника державної установи в зовнішньому середовищі – в контактах з іншими установами різних рівнів, громадянами та організаціями.

Основні канали сприйняття інформації, що формує імідж, в професійній діяльності державного службовця – це: керівник – керівник; керівник – підлеглий службовець; керівник – громадянин; підлеглий службовець – громадянин.

Спілкування є основним засобом передачі культури і суспільного досвіду, взаємодії, взаєморозуміння. Від рівня культури спілкування в суспільстві залежить підвищення його духовності, рівень поліпшення матеріального взаєморозуміння людей, добробуту, психологічного здоров'я. Значну роль у формуванні спілкування відіграють його засоби, в першу чергу, словесні (вербальні). До несловесних (невербальних) засобів спілкування належать жести, інтонація, паузи, рухи тіла. Вони також несуть багато інформації про того, з ким ви спілкуєтесь. Якість вербального спілкування залежить від культури мовлення та культури слухання.

Службовий етикет – це правила соціальної поведінки в професійному спілкуванні державного службовця. Він має забезпечувати нормативну регуляцію процесу спілкування нерівних за соціальним статусом службовців шляхом вирівнювання їх позицій, але не в соціальному, а тільки в комунікативному плані; а також зберігати і підтримувати певну «нерівність» працівників, що мають різний службовий статус, для забезпечення належної субординації та дисципліни.

Принципи службової етикету для публічних службовців наведено у додатку 1.

Етико-моральні якості, основою яких є дотримання моральних норм та принципів, пов'язані зі ставленням державного службовця до людини незалежно від становища. До цієї групи належать цінності: повага, доброзичливість, чесність, простота, скромність, справедливість, чутливість, готовність прийти на допомогу людині, гідність, благородство, непідкупність, поблажливність, намагання піти назустріч кожному, сміливість і рішучість у відстоюванні інтересів інших, почуття гордості за свою націю, за свій народ.

Відповідно до Конституції України, державний службовець під час виконання службових повноважень має діяти на підставі, в обов'язку та у спосіб, передбачені Конституцією та законами України (ст. 19). Причому службовець повинен провадити свою діяльність виключно у межах наданих відповідній посаді службових повноважень, а його рішення та дії повинні відповідати вимогам, визначеним чиним законодавством. Водночас, службовець покликаний забезпечувати і захищати права, свободи й інтереси людей. Будь-яка помилка в рішеннях і діях державного службовця не залишається непоміченою, тому він постійно відчуває моральну відповідальність перед суспільством. Поведінка державних службовців значно впливає на довіру звичайних людей до дій уряду та до їх моральної відповідальності. Державний службовець у спілкуванні з громадянами повинен постійно відчувати себе представником влади, мати свій імідж, який базується на таких якостях, як професіоналізм, державна позиція, інтереси.

Важливою складовою іміджу державного службовця є професіоналізм. Професіоналом можна вважати службовця, який добре володіє професійними знаннями, свідомо змінюють і розвивають себе в процесі роботи, вносять свій індивідуальний творчий вклад у професію, стимулюють в суспільстві інтерес до результатів своєї професійної діяльності та підвищують престиж своєї професії.

Публічного службовця повинні відзначати широкий світогляд та ерудиція. Вони повинні володіти знаннями з різних галузей науки, літератури, економіки, мистецтва, музики, політики тощо. Психологи стверджують, що широкий світогляд та обізнаність працівників у різних сферах життєдіяльності суспільства позитивно впливають на результати їхньої діяльності.

Взаємовідносини між публічними службовцями і споживачами управлінських послуг мають багато форм і методів здійснення. Це – ділова бесіда, ділове листування, факси, телеграми, офіційні та неофіційні зустрічі,

прийоми, презентації, які вимагають формування відповідного іміджу, знання правил етикету та культури ділового спілкування.

1.2. Фактори, що впливають на формування іміджу публічних службовців

Функції державної служби - це основні напрямки практичної, соціально корисної, професійної діяльності людей щодо виконання державою свого соціального призначення. Вони полягають у реалізації правових норм, що регулюють відносини в різних сферах, у досягненні цілей правового регулювання в процесі створення державної служби та безпосередньої діяльності державних службовців.

Побудова образу публічного службовця - складний і трудомісткий процес, що потребує чітко визначених дій. Важливим фактором сприйняття публічного службовця та оцінки його діяльності є враження суспільства про нього, його імідж. Діяльність публічних службовців повинна здійснюватися лише в інтересах суспільства та держави, а не для задоволення власних чи інших інтересів. За будь-яких обставин публічний службовець повинен у першу чергу слугувати людям, захищати законні права та інтереси громадян. Адже, залежно від того, як буде сприймати публічного службовця суспільство та оцінювати його діяльність, значною мірою буде впливати на репутацію публічного службовця та імідж державної служби. Тому головне завдання у формуванні позитивного іміджу публічного службовця - створити нові асоціації його образу.

На формування іміджу впливає велика кількість факторів, які змінюють свій вплив на нього залежно від ситуації і обставин. Тому вчені стверджують, що імідж є активним, динамічним явищем, яке постійно зазнає змін та відповідно до них трансформується.

Імідж не формується стихівно або раптово. Для того, щоб він був позитивним над ним слід старанно та наполегливо працювати, обдумуючи і плануючи свої дії.

Формування іміджу публічних службовців ґрунтується на таких основних домінантах довіри як: результативність, моральність та турботливість. Довіра характеризує позитивний імідж.

Структуру діяльності публічного службовця характеризують такі складові:

- мета діяльності – створення умов для забезпечення потреб, прав, свобод і законних інтересів людини як найвищої соціальної цінності;

- предмет діяльності – потреби, інтереси, права і свободи людей та їх об'єднань;

- об'єкт діяльності – населення країни, регіону, області, міста, села, окрема людина, об'єднання людей;

- засоби діяльності – досвід, знання, уміння, навички, норми поведінки, морально-етичні цінності, інформація, комп'ютерна техніка;

- функції, виконувані державними службовцями – аналітичні, організаційно-управлінські, інформаційні, планово-економічні, нормопроектні, комунікативні, контрольно-наглядові;

- умови діяльності – матеріально-технічні, інформаційно-технологічні, санітарно-гігієнічні, соціально-психологічні;

- результат (продукт) діяльності – підвищення якості життя людей.

Основними чинниками формування позитивного іміджу публічних службовців є:

1. професіоналізм і компетентність;
2. кадрова політика як складова механізму його формування з точки зору системи професійного кадрового забезпечення та засобом втілення тих особливостей, на яких засноване сприйняття громадськістю державного органу та державних службовців;
3. організаційна культура, що сприяє виробленню єдиної моделі поведінки державного службовця, виступає як важлива інтегративна характеристика державного органу, що визначає взаємовідносини не тільки з внутрішнім, але й із зовнішнім середовищем;
4. засоби масової інформації (преса, радіо, телебачення, інтернет-видання, звукозаписи і відеозаписи, відеотекст, телетекст, рекламні щити, відеоцентри, що поєднують телевізійні, телефонні, комп'ютерні та інші лінії зв'язку).
5. комунікативна культура.

Фактори, які впливають на формування іміджу державної влади: забезпечення результативності діяльності влади в інтересах громадян; організаційна культура; прозорість дій та відкритість влади до діалогу з громадянами; ефективна і об'єктивна кадрова політика в органах державної служби, як складова механізму формування іміджу; підконтрольність діяльності державних службовців та висвітлення її у засобах масової інформації.

Ефективний імідж публічного службовця проявляється у високому рейтингу популярності його носія, та в можливостях впливу на громадську

думку, в можливостях активного формування політичної діяльності держави і суспільства в цілому.

Для формування позитивного іміджу одним із основних завдань державних органів є створення професійної служби, в якій кожний публічний службовець повинен: бути професіоналом своєї справи, відповідально ставитись за доручену справу, добросовісно виконувати свою роботу, чітко дотримуватись законності, морально-етичних норм поведінки, як по відношенню до своїх колег, так і до суспільства. Імідж державного службовця залежать від типу, характеру, образу державних службовців, з якими громадяни постійно стикаються у своєму повсякденному житті, від їх бажання, можливості та форми комунікацій з населенням, від того, наскільки успішно виконує державний службовець свої професійні обов'язки, а також його особистих якостей.

Одним із факторів, який використовується у контексті формування позитивного іміджу публічного службовця є загальні правила поведінки, яких необхідно дотримуватись у спілкуванні: уміння слухати, поважне ставлення до людини, ввічливе та коректне відношення до людини. У процесі побудови позитивного іміджу службовець повинен демонструвати лідерські якості та риси характеру, що сформувалися в суспільній свідомості. Публічний службовець повинен бути дієвим, рішучим і справедливим, незалежно від соціального становища людини в суспільстві.

Імідж – явище динамічне. Воно вимагає постійної уваги, аналізу та корекції. Для того, щоб уникнути небажаних проблем, науковці визначили базові принципи, яких треба дотримуватись, будуючи імідж. Виділяють такі принципи:

– імідж публічного службовця має бути зрозумілим для усіх верств населення. Відповідно до цього імідж має бути супроводжуватись такими рисами й ознаками, які легко є впізнаванні і не потребують докладання певних зусиль;

– він має бути вірогідним, правдоподібним, користуватися довірою людей. Кращий шлях до правдоподібності – стримані висловлювання та адекватна поведінка, конкретні, реальні дії;

– імідж суб'єкта публічної служби має бути яскравим, конкретним, привабливим і бути особистісно зорієнтованим. Він краще спрацьовує, коли апелює до почуттів; швидше сприймається, коли зосереджується на певних рисах і яскраво висвітлює одну або кілька суттєвих характеристик суб'єкта. Слід пам'ятати і про привабливість (зовнішня привабливість). Реакція на привабливість завжди є позитивною й автоматично спрацьовує на рівні підсвідомості, коли якась певна позитивна риса виділяється, впадає в очі і немовби витісняє на другий план інші риси людини, можливо й негативні;

– образ публічного службовця по можливості має бути спрощеним. Щоб уникнути складнощів сприйняття аудиторією, він має бути простішим за сам об'єкт. Найефективнішим, на думку фахівців у галузі політичного іміджмейкерства, є простий імідж, який швидко запам'ятовується. Цим досягається його доступність і зрозумілість.

Чинники, які негативно впливають на формування іміджу публічних службовців:

- відсутність повної звітності про діяльність та роль органів державної влади у процесі розвитку суспільства;

- низький рівень обізнаності громадськості щодо ефективності роботи публічних службовці.

Значна частина суспільства не розуміє мету та завдання державного управління, не усвідомлює його вагомий вплив на громадян, що відбувається через низький рівень інформованості громадськості про ті явища та процеси, що відбуваються в суспільстві.

Основними цілями і завданнями публічної служби сьогодні є забезпечення справедливої, результативної та стабільної діяльності органів державної влади відповідно до їх завдань, повноважень і компетенції, захист прав і свобод громадянина, а також створення умов для розвитку громадянського суспільства. Водночас, державна служба в ході розв'язання завдань держави фактично здійснює функції відповідних державних органів, має чітко виражений управлінський характер і тому функціонує в усіх сферах діяльності. Функції державної служби безпосередньо пов'язані з функціями держави і спрямовані на їх реалізацію.

Отже, позитивний імідж публічних службовців залежить від якості наданих послуг; рівня компетентності державних службовців; діяльності державного органу та його службовців у вирішенні соціальних проблем; іміджу керівника державного органу; дотримання державними службовцями етичних норм.

Висновки до Розділу 1

Імідж публічного службовця – це уявлення про особу, що формується внаслідок аналізу суспільством зовнішніх і внутрішніх характеристик об'єкта, його дій та вчинків. Публічний службовець є представником влади, то ж від його іміджу безпосередньо залежить імідж органу державної влади, в якому він працює.

Існує два основні види іміджу публічних службовців: базовий та ситуативний іміджі. Основою базового іміджу є сприйняття суспільства поступово. Цей вид, в основному є досить стійким та майже не піддається змінам, не враховуючи незапланованих відхилень. А ситуативний імідж створюється завдяки певним подіям, критичним ситуаціям та непередбачуваним подіям. Тому, суспільством краще сприймається ситуативна поведінка державного службовця і від цього формується ставлення до нього та його діяльності.

Імідж не створюється спонтанно, це є тривалим і складним процесом, так як відбувається поетапно, з урахуванням особливостей, прагнень та бажань реципієнта іміджу, а також з визначенням та аналізом слабких та сильних сторін індуктора.

Формування позитивного іміджу публічних службовців має базуватися на таких основних принципах: стабільності, далекоглядності, системності, справедливості, державної підтримки та допомоги.

Фактори, що впливають на формування позитивного іміджу публічних службовців: професіоналізм та компетентність; кадрова політика як складова механізму його формування з точки зору системи професійного кадрового забезпечення та засобом втілення тих особливостей, на яких засноване сприйняття громадськістю державного органу та державних службовців; організаційна культура, що сприяє виробленню єдиної моделі поведінки державного службовця, виступає як важлива інтегративна характеристика державного органу, що визначає взаємовідносини не тільки з внутрішнім, але й із зовнішнім середовищем; засоби масової інформації (преса, радіо, телебачення, інтернет-видання, звукозаписи і відеозаписи, відеотекст, телетекст, рекламні щити).

Основними чинниками формування позитивного іміджу публічної служби України має стати професіоналізм її представників та модель двосторонньої комунікації між владою та суспільством на основі чесності та відкритості.

Імідж публічного службовця відіграє важливу роль в успішному виконанні ними своїх посадових обов'язків, підвищенні ефективності діяльності, створенні позитивного іміджу та авторитету органу державної служби і місцевого самоврядування, держави в цілому.

Отже, формування позитивного іміджу публічних службовців завжди актуальне для усієї системи державного управління.

РОЗДІЛ 2. ОСНОВНІ ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ

2.1. Вплив засобів масової інформації на формування іміджу публічного службовця

Органи державної влади в особі окремих її службовців постійно знаходиться в центрі уваги суспільства. Для проведення державної політики, націленої на розвиток і економічне зростання, важливим є наскільки влада визнана народом, наскільки вона та її дії узгоджені з суспільством, оскільки від цього в повній мірі залежить, якою мірою суспільство готове слідувати за владою в особі політичного лідера, публічного службовця, слідувати курсом розвитку, пропонованим ним.

Для створення та підтримки позитивного іміджу публічного службовця доцільно використовувати такі заходи: налаштування зв'язків із громадськістю, підвищення відкритості діяльності державних службовців; співпраця з неурядовими організаціями, громадськими інституціями; контроль за виконанням своїх обов'язків з боку держави; підвищення етичного виховання державних службовців, починаючи з вищих навчальних закладів; суворий відбір на державну службу з урахуванням компетенції, комунікабельності та зовнішніх якостей майбутнього службовця; надання послуг тренерів, які спеціалізуються у сфері управління.

Ці заходи слід реалізовувати на практиці з використанням засобів масової інформації. Відкритість, гнучкість та мобільність засобів масової інформації, а також великий рівень довіри до них з боку населення, дозволить в досить короткі терміни подолати численні «бар'єри недовіри» до органів влади та їх представників, підвищуючи тим самим ефективність державного управління в цілому. Сучасна практика функціонування управлінської системи і, що найбільш важливо, її муніципальний рівень

свідчить про необхідність вжиття негайних кардинальних заходів стосовно її оптимізації [4]. Використовуючи можливості засобів масової інформації, образ публічного службовця повинен відображати вимоги суспільства і включати в себе такі якості, як лояльність, професіоналізм, моральність. Взаємодія органів влади та засобів масової інформації, з метою використання останніх у процесі побудови позитивного іміджу публічних службовців, буде сприяти: підвищенню довіри населення до державної служби; відкритості та підзвітності органів влади; зменшенню корупції в органах влади; підвищенню ефективності діяльності державної служби.

Імідж будь-якого соціального інституту формується різними агентами соціального конструювання. Серез них особливу роль відіграють засоби масової інформації: телебачення, друковані видання, мережа інтернет, тощо. Саме засоби масової інформації формують у суспільстві образ державної служби та загальне уявлення про її стан і проблеми.

Засоби масової інформації є одними з найбільших інфлюенсерів, здатних оперативно формувати необхідний образ публічних службовців, так як вони є «четвертою владою» і мають міцний запас довіри з боку населення. Вони часто виступають єдиною ланкою між органами державної влади та суспільством. Тобто, побудова позитивного іміджу службовців неможлива без створення ефективної взаємодії між владними інститутами та ЗМІ.

У питанні досягнення високого рівня довіри важливу роль відіграє персональний імідж публічного службовця, який представляє собою набір деяких аспектів, за якими громадськість ідентифікує образ і індивідуальність певного суб'єкта.

Процес формування іміджу публічних службовців є багатофакторною взаємодією змішаного типу трьох суб'єктів: безпосередньо органу влади, населення та засобів масової інформації. Усі зазначені суб'єкти взаємопов'язані і взаємодіють один з одним у вигляді безпосередньої взаємодії, інформаційного обміну та емоційно-оцінних реакцій.

Виділяють два способи формування іміджу: природний і штучний. При взаємодії службовця з населенням, представниками громадськості, колегами по роботі імідж складається природним шляхом. Однак, якщо розглядати PR-компанію, цілеспрямовану роботу засобів масової інформації, то це штучно створений імідж, який не завжди відображає реальний образ публічного службовця, особистісні якості і здібності необхідні для професійної діяльності.

Не менш важливим фактором для створення позитивного іміджу службовця є оточення. Якщо поруч з публічним службовцем будуть перебувати гідні, особистості, яких підтримує суспільство, то позитивне ставлення населення до них буде переноситися і на самого службовця.

Робота над іміджем публічного службовця повинна здійснюватися безперервно, сприяючи професійному розвитку і просуванню по кар'єрних сходах. Вчені розглядають професійний розвиток службовців в єдності з компетентнісним розвитком і визначають як напрям діяльності з управління кадрами, яке спрямоване на забезпечення сталого розвитку професійних компетенцій, що сприяють ефективному виконанню посадових обов'язків державних службовців в єдності цілей і завдань державної політики та особистісних установок службовця [2]. Зниження кількості негативних оцінок населення про роботу державних органів і недобросовісного виконання державними службовцями своїх функцій відбувається в процесі вдосконалення позитивного іміджу службовців шляхом розвитку вміння організовувати, регулювати і контролювати свою життєдіяльність, професійну діяльність і поведінку. З точки зору психології особистості імідж є суб'єктивним образом сприймаються оточуючими, що визначає форму і зміст основних характеристик особистості.

З точки зору PR і реклами, імідж виступає як образ, який є особливим засобом спілкування службовця з певною цільовою аудиторією. Такий образ завжди будується виходячи з існуючих інтересів відповідної цільової

аудиторії, при цьому, він повинен легко укладатися в свідомість аудиторії і мати здатність відтворюватися при зверненні до неї.

З точки зору державної влади, імідж фактично є самопрезентацією, конструюванням державним службовцем обраного ним способу з урахуванням цільової аудиторії в особі тих чи інших суспільних груп.

Імідж – це категорія не статична, його неможливо раз придбати і володіти ним завжди. Тому він вимагає цілеспрямованого управління: створення, розвитку (підтримки) і систематичного поширення (трансляції).

На кожному з етапів управління іміджем вагоме місце відводиться ЗМІ, особливо в тому випадку, коли у публічного службовця відсутня можливість безпосереднього особистого контакту з суспільством. При цьому, якщо на якомусь із зазначених етапів не надати управлінського впливу на імідж, він може бути в різних ЗМІ представлений як негативний. Для управління позитивним іміджем публічного службовця необхідно знати основні фактори, здатні надати максимальний вплив на сприйняття його цільовою аудиторією.

Перше, що впливає на формування позитивного іміджу – це безпосередньо сама особистість і її основні якості. Так, особистість людини формує його внутрішні і зовнішні якісні характеристики.

До внутрішніх відносять безпосередньо психологічні властивості і внутрішній світ індивіда, до зовнішніх – його поведінкові особливості в соціумі, які, в свою чергу, формуються на підставі розвитку внутрішніх якостей.

І ті, і інші можуть бути передані широкому колу громадськості, за допомогою різних засобів масової інформації; вони можуть виражатися з різним емоційним забарвленням, що і сформує, в свою чергу, той чи інший, позитивний або негативний імідж (образ) державного службовця.

При цьому про негативні зміни в самій особистості інформація в ЗМІ блискавично поширюється широкому колу громадськості, завдаючи серйозного удару по іміджу і репутації публічного службовця, порушуючи

ступінь довіри до нього. Здійснюючи той чи інший вчинок, за допомогою реалізації якого публічний службовець затверджується як особистість, або проступок, службовець повинен розуміти, що реакція з боку ЗМІ буде практично миттєвою. Тобто для створення позитивного іміджу йому необхідно чітко зважувати кожную свою дію, намагаючись уникати вчинення проступків [5].

Інформація, що транслюється в засобах масової інформації про того чи іншого публічного службовця може бути прямою або непрямую; при цьому смисловий зміст здатен істотно вплинути на розглянутий імідж.

Так, за допомогою інтерв'ю в ЗМІ той службовець, який має на це встановлене законом право, може цілеспрямовано передати аудиторії ту чи іншу інформацію про себе. Видана, наприклад, в жовтій пресі інформація у вигляді чуток, домислів і припущень, тобто нічим не підтвержені повідомлення, зараховують до непрямой інформації, здатні надати дуже негативний вплив на імідж [6].

Улюбленою темою у різних засобах масової інформації, крім інтерв'ювання, є розгляд досвіду того чи іншого службовця в розрізі його безпосередньої професійної діяльності, реалізація в рамках якої тих чи інших проектів, здатні значно поліпшити імідж, додавши йому позитивних характеристик.

З огляду на сучасний рівень розвитку мережі інтернет (найбільш популярний канал масової комунікації), багато політичних діячів і публічних службовців від власного імені транслюють інформацію про себе за допомогою мережі Інтернет. І це видається найбільш перспективним каналом комунікації сьогодні, оскільки характерною рисою сучасного високо інформаційного суспільства є інтенсивний розвиток діджиталізації.

Цілеспрямоване формування позитивного іміджу (образу) державного службовця – досить трудомісткий процес, реалізувати який поодиноці сьогодні практично неможливо [7]. Багато хто з керівників державної служби мають спеціальний штат іміджмейкерів, PR і GR співробітників, основною

метою діяльності яких є створення, розвиток і підтримка на належному рівні позитивного іміджу публічног л службовця шляхом постійного підігрівання інтересу до нього з боку суспільства через трансляцію інформації в різних засобах масової інформації та мережі Інтернет.

Засоби масової інформації продовжують відігравати особливу роль у створенні і формуванні громадської думки з того чи іншого питання, в тому числі щодо іміджу публічного службовця. Засоби масової інформації все ще займають більшу частину дозвілля: люди в середньому 25-35 годин на тиждень проводять: дивляться телевізор, інтернет новини та публікації, слухають радіо, читають газети і журнали. Завдяки телебаченню відкрито нові кордони та можливості у сфері здійснення впливу на громадськість і маніпулювання громадською думкою. ЗМІ мають значну потужність для формування певних думок та стереотипів у населення, але, окрім того, вони несуть відповідальність за це.

Діяльність засобів масової інформації розподіляють на два основні напрями: мобілізаційний та маркетинговий, в процесі реалізації обох з яких можна здійснювати вплив на формування іміджу публічних службовців. Перший напрям охоплює пропагандистську діяльність та агітацію, другий – застосовує PR-інструменти та політичну рекламу. Обидва напрями активно використовують у демократичних державах, однак перший має порівняно обмежене застосування.

Пропаганду і агітацію застосовують для того, щоб створити позитивний образ особи та отримати підтримку від населення; маркетинговий – реалізується відповідно до попиту на інформацію, що йде від суспільства. Маркетингова діяльності полягає в тому, що має своєю ціллю інформування суспільства про певні речі чи події; агітаційна – спрямована на контроль за свідомістю та формуванням певних думок у людей.

Важливо, щоб інформація, яку подають ЗМІ, була повною та об'єктивною. Проте, в Україні є велика кількість мас-медіа, частина яких є

приватною. Вони дають опис та оцінку одних і тих же подій з протилежних позицій, тим самим вносячи в суспільство кардинально різні погляди та думки, що розділяють суспільство: знижують згуртованість, але збільшують почуття соціальної несправедливості та нерівності. Такі ЗМІ (недержавні) часто не реалізують принцип повноти та об'єктивності інформації, яку вони транслюють суспільству.

Особливу роль в процесі взаємодії влади, населення та ЗМІ відіграють новини – як сукупність інформаційних повідомлень про суспільно важливі події, які стосуються певної частини населення держави чи всього суспільства загалом [9]. Саме новини є інструментом, який відображає актуальну для населення інформацію і водночас сприяє формуванню громадської думки про той чи інший об'єкт у визначеному ЗМІ напрямку. Отже, ЗМІ мають дуже велику силу для маніпулювання суспільною думкою та свідомістю.

На цей час важливо популяризувати державні ЗМІ (інтернет-ресурсів, телеканалів). Багато телеканалів є приватними, а державні не користуються популярністю серед населення. Щодо інтернет-ресурсів, то вони мають великий потенціал розвитку в майбутньому, але працювати з ними потрібно уже зараз, оскільки нині інтернет практично не підконтрольний для органів державної влади.

Засоби масової інформації користуються довірою в суспільстві, але надійність та правдивість інформації, яку подають різні комунікативні засоби, не завжди є однаковою, особливо у сфері висвітлення діяльності публічних службовців. ЗМІ виступають тими, хто здійснює найбільший вплив на процес створення стереотипів сприйняття публічних службовців. Стереотипізація діяльності публічних службовців демонструє рівень їх професійної культури, сутність їх професійних цінностей та завдань, а також якість виконання службовцями своїх обов'язків [41].

Сучасний негативний імідж державних службовців, створений у масовій свідомості під впливом ЗМІ, поєднується та підтверджується сталим

негативним стереотипом про них з минулого, що набагато ускладнює процес формування позитивної репутації та авторитету представників державної служби.

Непрозорість, замкнутість, корупція – категорично перекреслюють сутність публічності державної служби, як єдиної ланки між громадянами та державою. Ці негативні явища сприяють збільшенню розриву між представниками влади та громадськістю, а також зниженню рівня престижності професії публічного службовця.

На сьогодні, суспільство незадоволене поведінкою представників публічної служби і низькою якістю послуг, які вони надають. Хабарництво, корупція, відсутність захисту звичайних громадян від «чиновницького свавілля», зволікання та повільність в процесах отримання адміністративних послуг створюють основу для формування негативного іміджу державних органів.

Створення стосунків між органами державної влади та ЗМІ має бути реалізовано на основі відкритості, що забезпечує створення довіри між ними. Однак такі стосунки мають свою специфіку і державні службовці повинні дотримуватися певних правил, щоб зробити ці взаємовідносини максимально ефективними. Зокрема, виділяється декілька базових правил спілкування із представниками засобів масової інформації:

- необхідно мати якомога гнучкіший, завчасно створений план роботи зі ЗМІ, щоб в разі виникнення несподіваних запитань чи ситуацій швидко адаптуватися до них;

- не варто доручати спілкування керівництву: найкраще говорити з мас-медіа лише одній уповноваженій на це особі – досвідченому прес-секретарю;

- в разі виникнення резонансних подій в суспільстві варто одразу ж проінформувати про це населення – висвітлювати цю подію через засоби масової інформації. Замовчувати ж такі ситуації не можна, адже у випадку неповідомлення населення, люди можуть зробити передчасні та помилкові висновки;

- потрібно відповідати лише на ті питання, до яких прес-секретар готовий. Якщо запитання від журналістів є некоректним або воно поставлене не по суті, його можна тактовно проігнорувати;

- необхідно завжди стежити за словами і бути якомога точнішим у своїх висловлюваннях, адже це може спровокувати перекручування слів і, внаслідок, відбудеться спотворення фактів;

- не варто відмовлятися від співпраці зі ЗМІ, адже їх вплив на становлення іміджу державного службовця колосальний, оскільки для населення саме вони є основним джерелом інформації про дії державних службовців [81].

Інформаційний характер сучасного суспільства вимагає від органів державної влади активної розбудови взаємовідносин із засобами масової інформації, адже вони виступають єдиною ланкою між громадськістю та державою. Тому уникати чи ігнорувати мас-медіа не можна в жодному випадку, навпаки ж, варто виділяти для них достатню кількість часу. Це дозволить впливати на громадську думку та формувати позитивне ставлення до органів державної влади.

Соціальні медіа та мережі як Facebook, Telegram, Instagram, Youtube та інші займають значне місце в житті суспільства і тому їх використання є універсальним механізмом для публічних службовців у процесі створення позитивного іміджу, адже такі медіа доступні кожному, вони зручні, охоплюють різні покоління та вікові групи і необмежені за кількістю інформації, яку можуть подати.

Отже, особливо актуально управляти іміджем, використовуючи найсучасніші, найбільш затребувані, високопродуктивні канали зв'язків з громадськістю, як соціальні мережі, за фаховою допомогою професіоналів з PR і фахівців в сфері формування і розвитку іміджу.

Поряд з особистими, професійними якостями публічного службовця це дозволить під впливом ЗМІ сформувати позитивний імідж не тільки кожного окремого державного службовця, а й України як держави в цілому.

2.2. Комунікативна культура як чинник формування іміджу публічного службовця

Публічний службовець – це громадянин України, що виконує свої професійні обов'язки в ринкових умовах, зважаючи на соціально-економічні та духовні зміни в суспільстві. Актуально, щоб він не лише розумів закономірності соціально-економічних процесів, міг працювати з інформацією, планувати та прогнозувати наслідки діяльності свого підрозділу, а також міг працювати з людьми. Практика свідчить, що результативність роботи будь-якої соціальної організації на 80 відсотків залежить від бажання людей працювати, їх взаємин у ході ділових контактів, уміння спілкуватися.

Публічний службовець повинен досконало володіти і послуговуватись у роботі державною мовою. Мова публічного службовця повинна бути стилістично грамотною, чіткою, зрозумілою і доступною кожному відвідувачу.

Обмін інформацією між людьми у процесі управління називається комунікацією. Комунікації в управлінні – це процес спілкування, зв'язок між двома або більше індивідуумами, заснований на взаєморозумінні; повідомлення інформації однією особою іншій або ряду осіб.

Зв'язки з громадськістю – «паблік рилейшнз» – одна із конкретних функцій управління, яка сприяє встановленню та підтриманню спілкування для виявлення спільних інтересів та досягнення взаєморозуміння й співробітництва між організацією і громадськістю. Метою органу державної влади, відповідального за зв'язки з громадськістю є встановлення двостороннього спілкування для виявлення спільних інтересів та досягнення взаєморозуміння між громадянами та державною владою, що засноване на природі, знанні та повній поінформованості. Зв'язки з громадськістю реалізуються шляхом: - вжиття заходів спрямованих на досягнення доброзичливості; - збереження високої репутації; - внутрішні відносини.

Комунікативна культура – це здатність встановлювати та підтримувати контакти з іншими людьми на основі внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікативної дії в ситуаціях міжособистісного спілкування.

Соціальна спрямованість діяльності публічного службовця проявляється в тому, що він працює для людей і серед людей. Незалежно від займаної посади кожний службовець спілкується в державному органі зі своїм керівництвом, з колегами такого ж посадового рівня, з підлеглими, з іншими підрозділами. Згідно з посадовими обов'язками публічні службовці співпрацюють з численними зовнішніми організаціями, засобами масової інформації, громадськими організаціями, вони також приймають громадян по особистих питаннях. Важливе значення має емоційний інтелект публічного службовця, тобто вміння розрізняти і розуміти емоції, управляти власними емоційними станами і емоціями своїх партнерів по спілкуванню.

Діяльність публічного службовця полягає у об'єктивному процесі взаємодії її з суспільним середовищем. Завдяки свідомій діяльності, службовець вступає в різноманітні взаємодії з іншими людьми, формує власне ставлення до їх діяльності, власні наміри та прагнення. Психічні процеси і властивості державного службовця не виникають самотійно та ізольовано один від одного: вони тісно взаємопов'язані в єдиному акті суспільно обумовленої свідомої діяльності особистості, тому ефективність діяльності залежить від загального розвитку особистості та передусім від спрямованості її розуму, почуттів і волі.

Під професійно-комунікативною діяльністю публічних службовців мається на увазі система дій, що спрямовані на вирішення професійних завдань у межах комунікації, що регламентована посадовими інструкціями у сфері державного управління. При цьому основним компонентом професійно-комунікативної діяльності публічних службовців є мовленнєва компетенція – це вміння адекватно користуватися мовними засобами в різних ситуаціях. Пов'язано це з тим, що публічний службовець під час виконання

своїх безпосередніх обов'язків виступає в різноманітних комунікативних ролях: веде ділове листування, складає законопроекти, проекти постанов, договори та угоди, спілкується з іншими службовцями та громадянами різного рівня культури. Недотримання та порушення мовних норм може стати причиною непорозуміння, викликати заперечну реакцію у співрозмовника і негативно позначитися на його подальшій кар'єрі [13].

Для формування позитивного іміджу публічного службовця слід чітко визначити наявність позитивних і негативних комунікативних якостей, що формується на базі системи цінностей.

Комунікативні якості публічного службовця (рис.2.1)

Позитивні	Негативні
порядність	аморальність, нечесність
справедливість	несправедливість
врівноваженість, поважливе і шанобливе ставлення до громадян	дратівливість, нестриманість, зухвалість, зневажливість, нахабність
довіра до колег	підозрілість, недовір'я
стимулювання ініціативи, творчого підходу до роботи	консерватизм, роздратування, заздрість
доброзичливість, щирість	лицемірство, зарозумілість, злість, самовпевненість, пихатість
тактовність, доброзичливість, товариськість, врахування індивідуальних особливостей підлеглих	нетактовність, відсутність співчуття, бажання зробити кому-небудь добро, принести користь, черствість, грубість, жорстокість
відсутність дріб'язковості	бюрократизм, надмірна прискіпливість
самокритичність, вимогливість	відсутність критичного ставлення до

до себе та до підлеглих	себе, до своєї діяльності, поведінки, невимогливість до себе та підлеглих
толерантність	відсутність терпимості до думок, поглядів, вірувань інших

Рис.2.1. Комунікативні якості публічного службовця

Взаємовідносини між публічними службовцями та споживачами управлінських послуг мають різні форми і методи здійснення. Це – ділова бесіда, ділове листування, факси, телеграми, офіційні та неофіційні зустрічі, прийоми, презентації, які вимагають формування відповідного іміджу, знання правил етикету та культури ділового спілкування.

Особливого значення набуває необхідність оволодіння публічними службовцями техніками ведення діалогу, публічних виступів, різноманітних переговорів, вмінням працювати з текстами соціально-економічного, політичного та культурного характеру, а також психологічними засобами побудови ефективної комунікації в процесі взаємодії з громадянами.

Професійно-мовленнєві уміння особистості формуються не тільки у предметній діяльності, а і у самому процесі життєдіяльності, самореалізації. Виділяють два блоки мовленнєвих умінь, які, по суті, відображають їх спрямованість на певний вид професійної діяльності. Кожен з блоків має свій обсяг і зміст мовленнєвих умінь. Вони забезпечують оптимальний варіант прояву комунікативності публічного службовця [4]:

- 1-й блок мовленнєвих умінь охоплює ті, які забезпечують якісний характер мовлення;
- 2-й блок включає мовленнєві уміння, які посилюють ефективність комунікативного процесу взагалі.

Для покращення розуміння ролі і знання механізмів спілкування сприяло виникненню менеджменту як функції по керівництву людьми і галузі людського знання, що допомагає здійснити цю функцію.

Підраховано, що сучасний менеджер витрачає від 50 до 90 відсотків часу для того, щоб реалізувати свою роль в міжособистісних взаєминах, інформаційному обміні, процесах прийняття рішень та виконання управлінських функцій планування, організації і контролю. 75 відсотків американських, 63 відсотки англійських, 85 відсотків японських підприємців вважають, що погане спілкування, відсутність взаєморозуміння є головною перешкодою на шляху досягнення ефективності в їхній діяльності. Ще в 1936 році фахівець у галузі людських взаємин 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.

Набуття навичок комунікативної компетентності – це важлива складова професійної підготовки кадрів управління. Під комунікативною компетентністю особистості розуміють наявність необхідних психологічних знань, соціальних настановлень, умінь і досвіду у сфері міжособистісного та міжгрупового спілкування. Необхідними кожній людині знаннями та вміннями нам вбачаються ті, що допоможуть їй жити повноцінним, цікавим, насиченим життям на благо своє та інших людей. Головним компонентом комунікативної компетентності можна вважати такі комунікативні якості, які притаманні людині і характеризують її потребу в спілкуванні. Іншою складовою комунікативної компетентності є комунікативні здібності людини – це її вміння налагоджувати контакти і процес спілкування, здатність управляти цим процесом (проявляти активність у потрібний момент, брати на себе ініціативу в спілкуванні, активно реагувати на стан партнера і впливати на нього, уміло застосовуючи різні прийоми), уміння представити себе, вловлювати, правильно оцінювати свою реакцію і реакцію партнерів у ході спілкування та при змінах у ситуації. Люди різного віку, освіти, культури, різного рівня психологічного розвитку, з різним життєвим та професійним досвідом відрізняються один від одного за своїми комунікативними здібностями. Комунікативна компетентність проявляється як знання норм і

правил спілкування, оволодіння його технологією, використання в повному обсязі комунікативного потенціалу.

Комунікативна компетентність свідчить, чи вміє людина, перш ніж вступити у спілкування з іншою, визначити свої інтереси та співвіднести їх з інтересами партнера, оцінити свого партнера як особистість, вибрати таку техніку та прийоми спілкування, які найбільше підходять саме для цієї ситуації, саме для спілкування з цим партнером. Також має значення вміння людини контролювати хід і результати спілкування, правильно завершити акт спілкування (щоб навіть при несприятливому про себе враженні у партнера виникало бажання продовжувати контакти).

Комунікативна компетентність як система складається з таких елементів: мовна складова, культурна складова, прагматична складова, ілюктивна складова.

Працюючи над розширенням своєї комунікативної компетентності, публічний службовець повинен:

- вміти формулювати цілі службового і неформального спілкування;
- організувати процес спілкування і вміти управляти ним (застосовуючи різні тактичні прийоми, не забуваючи про стратегічну лінію);
- володіти технікою мовлення, знати мовленнєвий етикет і вміло його використовувати;
- вміти ставити запитання і конкретно та коректно відповідати на них;
- вміти вести бесіду, співбесіду, ділову розмову, полеміку, дискусію, діалог, ділові переговори, наради;
- вміти аналізувати конфліктні ситуації, конфронтації, що виникають у сфері службових відносин, та вибирати найефективніші методики їх розв'язання;
- володіти прийомами переконання, навіювання, критики;
- розуміти "мову невербальних сигналів" у поведінці своїх комунікативних партнерів і відповідно реагувати на неї;

- знати діловий етикет і вміти його використовувати;
- вміти здійснювати психотерапію, знімати стрес, адаптуватись до певних умов.

Комунікативна компетентність потребує наполегливої праці особистості над собою, самоосвіти. Невміння спілкуватись, правильно обирати потрібну тактику спілкування часто стає причиною конфліктів між людьми та обертається прорахунками в професійному рості публічного службовця.

Набуття комунікативної компетентності передбачає досконале володіння вербальними та невербальними засобами комунікативного впливу. Передача інформації можлива лише з допомогою певної системи знаків. Соціологи виділяють понад 50 знакових систем, які несуть в собі інформацію і можуть бути використані в комунікативному процесі. Однак загальноприйнято виокремлювати вербальну комунікацію та невербальну комунікацію.

Вербальна комунікація – основний канал обміну інформацією між людьми. Мова є найбільш універсальним засобом комунікації, тому що під час передачі інформації з її допомогою менш за все втрачається зміст повідомлення. Але цьому повинен сприяти високий ступінь спільності розуміння ситуації всіма учасниками комунікативного процесу. Успішність вербальної комунікації буде тим кращою, чим краще партнери забезпечують тематичну спрямованість інформації, а також її двосторонній характер.

Мовленнєва майстерність публічного службовця – цілісна система засобів мовленнєвого впливу, яка свідомо використовується ним у конкретних умовах комунікації для досягнення поставленої мети. Вона передбачає: а) уміння говорити грамотно, без помилок; б) володіння всіма виразовими засобами мови, усіма її стилістичними ресурсами, прийомами впливу на партнерів по спілкуванню; в) творчий підхід до процесу мовленнєвого впливу на інших людей, вироблення власного індивідуального стилю мовлення; г) наявність мовленнєвої культури тощо.

В основі мовленнєвої майстерності лежать комунікативні якості мовлення: правильність, чистота, точність, багатство й різноманітність лексики, образність, виразність, дохідливість, доцільність, стислість. Однак передусім інформація, повідомлена партнерові по спілкуванню, повинна бути точною, ясною і професійно правильною. Неправильні наголоси, непотрібні омоніми, пароніми тощо утруднюють сприйняття сказаного. Найчастіше у мовленні службовців трапляються мовленнєві помилки, використання суржику через змішування української та російської мов, що засмічує мовлення, знижує довіру до сказаного; нелітературні елементи (жаргонні, вульгарні, діалектні, просторічні слова); слова-паразити, які не несуть ніякої інформації; зловживання запозиченими іноземними словами тощо.

Не менш важливим у формуванні комунікативної компетентності є розуміння “мови невербальних сигналів” та володіння ними. Передача інформації відбувається за рахунок вербальних засобів (тільки слів) на 7 %; звукових засобів – на 38 %, а невербальних засобів – на 55 % [8]. Немовні засоби спілкування, які супроводжують вербальне повідомлення, створюють підтекст, котрий полегшує, збагачує і поглиблює сприймання інформації, що передається. Відповідність невербальних засобів спілкування цілям завданням, змісту словесної комунікації - значущий елемент культури спілкування. Невербальна поведінка тісно пов’язана з її психічним станом і є засобом його вираження.

Засоби невербальної комунікації як “мова почуттів” є продуктом суспільного розвитку людей. Вони значно посилюють смисловий ефект вербальної комунікації, а за певних обставин можуть її замінювати. Відомо, наприклад, що мовчання іноді буває красномовнішим, ніж слова, а, обмінюючись поглядами, люди можуть збагнути зміст інформації, який не вкладається в адекватні категорії вербального висловлювання. Міміка та жести в процесі вербального спілкування дають можливість підкреслювати смислові наголоси інформації, що передається, посилювати емоційний ефект від усвідомлення її значущості. Водночас невиправдано гіпертрофована

міміка та жестикуляція, позбавлені змістовного підґрунтя, можуть ускладнити сприймання інформації, а то і просто дезорієнтувати реципієнта.

Публічний службовець, який володіє своєю мімікою, може викликати і позитивні, і негативні почуття під час комунікації. Міміка повинна підкреслювати бажання та волю в конкретний момент часу, у певній ситуації. Особливе значення в процесі невербального впливу на особистість має погляд. Погляд – це складний мімічний комплекс, який може замінити не тільки слово, але і цілі речення. Умілий погляд може багато. Якщо одна людина дивиться на іншу, це означає не тільки зацікавленість нею, але й бажання передати їй якусь інформацію. Деякі нервові суб'єкти взагалі не виносять пильного погляду, інші ж сприймають його як ознаки ворожості.

Простір і час організації комунікативного процесу також є особливою знаковою системою, вони несуть змістовне навантаження, як компоненти комунікативних ситуацій. Наприклад, розміщення партнерів обличчям один до одного сприяє виникненню контакту, символізує увагу до мовця, у той час як вигук у спину може набувати за певних умов негативного відтінку.

Підвищенню ефективності спілкування в комунікаціях сприяє однакове розуміння ситуації спілкування. Це можливо лише у випадку включення комунікації в якусь загальну систему діяльності. Під час спілкування можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри. Найчастіше вони мають соціальний або психологічний характер. З одного боку, вони можуть виникати, якщо немає єдиного розуміння ситуації спілкування або через розбіжності більш глибокого плану, які існують між партнерами (соціальні, політичні, релігійні, професійні чинники, різне світобачення, світорозуміння тощо). З іншого боку, бар'єри комунікації можуть мати й більш "чисто" виражений психологічний характер – унаслідок індивідуальних психологічних особливостей учасників спілкування (наприклад, надмірна сором'язливість одного, потаємність іншого, некомунікабельність) або через особливого роду психологічні відносини, які склалися між учасниками спілкування.

Отже, знання та вміле використання публічними службовцями закономірностей функціонування комунікативних процесів, особливостей застосування комунікативних технологій, правил та засад ділового етикету надають їм можливість більш ефективно організовувати службові, виховні та особисті комунікації.

Висновки до розділу 2

Робота та поведінка публічного службовця постійно на виду. Імідж є частиною іміджу держави. Про виконану роботу публічних службовців і всіх керівників державних органів влади можна оцінити всю дієвість влади, і її вміння відгукуватися на потреби людей. Тому на плечах публічних службовців лежить велика відповідальність.

Важливу роль у формуванні позитивного іміджу публічного службовця відіграють засоби масової інформації, які дозволяють встановити не тільки взаємозв'язок між суспільством і публічним службовцем, але і певною мірою вплинути на ефективність їхньої діяльності. Вплив засобів масової інформації на формування іміджу публічних службовців забезпечує високий і сталий рівень довіри суспільства. Засоби масової інформації є посередником між публічними службовцями та населенням, вони мають велику довіру населення та фактично через свої інформаційні повідомлення змушують публічних службовців реагувати на свою поведінку, на манеру одягатися, культуру мовлення та інші важливі аспекти.

Висвітлення особливостей діяльності, труднощі поставлених завдань, об'єктивно досягнутих успіхів формують реалістичний, змістовний образ публічних службовців, зміцнюють їх авторитет, підвищують довіру до влади і держави.

Покращення професійно-комунікативної культури публічних службовців безпосередньо впливає на формування позитивного іміджу влади та вирішення стратегічних питань загальнонаціонального і регіонального

значення у сфері політики та економіки, а також і на якість безпосереднього контакту зі громадянами — споживачами адміністративних послуг. Особливого значення при цьому набувають професійно-мовленнєві навички працівників органу державного управління — вміння публічно виступати, ефективно вести діалог з широкого кола питань, відстоювати позицію влади тощо, розвитку яких на сьогодні, передусім у практичній площині, приділяється недостатня увага.

РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ ЧИННИКИ ПОКРАЩЕННЯ ІМІДЖУ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ

3.1. Професійна компетентність як фактор впливу на формування позитивного іміджу публічних службовців

Професіональний розвиток є головною умовою розвитку публічної служби в Україні, на що вказують такі суттєві ознаки, як: наявність стійкої суспільної потреби в публічному управлінні, формування специфічного комплексу трудових функцій і професійних стандартів; інституціоналізація трудових відносин, розвиток інститутів індивідуальної професіоналізації, передусім професійного навчання.

Рівень якості діяльності публічного службовця та управлінських послуг, що надаються ним, обумовлені наявністю у нього сукупності певних знань та умінь відповідно до займаної посади, які характеризуються рівнем його кваліфікації та професіоналізму.

Оволодіння такими знаннями та вміннями має бути суттєвим для базової професійної підготовки публічних службовців і відповідати вимогам до якостей публічних службовців, які повинні стати підставою для оцінки роботи публічних службовців та підбору кандидатів на посади в органи публічної влади.

Відбір осіб на публічну службу здійснюється на підставі означених завдань підрозділу, які поділяються на певні частини, що закріплюються за окремими посадами. Чітко визначені посадові вимоги є критеріями для підбору працівників та оцінки їх діяльності. Працівники підбираються на конкретні посади з означеними і стабільними обов'язками та вимогами до знань, навичок а також психофізіологічних характеристик особи.

Публічний службовець обов'язково повинен володіти ґрунтовними аналітичними здібностями, навичками планування та прогнозування, вміти системно мислити, бути креативним, ініціативним, уважним до деталей. Професійну культуру публічного службовця складає моральна культура. Питання моральної культури та професійної етики особливо актуальні у зв'язку з нагальною потребою подолання елементів негативного іміджу публічної служби та гармонізації відносин публічних службовців з інститутами громадянського суспільства. То ж необхідними якостями публічного службовця також повинні бути загальнолюдські цінності та моральні якості, знання ділового етикету, мовленнєвого етикету, професійної етики.

Окремим розділом для оцінки ділових і професійних рис публічних службовців необхідних для професіонального розвитку має бути аналіз специфічної професійної компетентності публічного службовця. Правова компетентність службовців формується в процесі базової професійної підготовки, що стосується основних галузей права та ґрунтується на навичках її професійного застосування в різних сферах діяльності. Економічна компетентність диференціюється в залежності від спеціалізації публічних службовців і в межах загального для всіх рівня має включати оцінку здатності застосовувати порівняльний аналіз основних економічних концепцій. Соціологічна компетентність пов'язана з усвідомленням всіма публічними службовцями концепції соціальної структури сучасного суспільства, її динаміки та впливу на політичні та соціально-економічні процеси. Психолого-педагогічна компетентність є підставою для ефективних комунікаційних контактів, коли необхідно розуміти людей, їхні інтереси, мотиви та наміри, знаходити до них індивідуальний підхід. Управлінська компетентність включає знання методів управління, ціннісно-орієнтаційне регулювання, комплексне управління трудовою мотивацією, розвиток творчого потенціалу тощо. Аналіз змісту роботи публічних службовців та

посадових осіб органів виконавчої влади показав, що надзвичайно широке коло різнопланових повноважень і практичних завдань вирішується за допомогою технологічних функцій.

Формування професіонального розвитку виглядає як процес проходження психофізіологічних особистісних змін, які відбуваються під час виконання людиною службових обов'язків, що забезпечують якісно новий, більш ефективний рівень вирішення складних професійних завдань в особливих умовах.

Професійна спроможність службовця відбувається завдяки інтегруванню багаторівневої структури особистості з її вродженими та набутими здібностями, якостями у трудовий процес, професійне середовище і проявляється у відповідних способах діяльності, поведінкових характеристиках, які дістали назву компетентностей.

Модель професіонального розвитку службовця, сформована на засадах компетентнісного підходу, передбачає конкретизацію описів трудової діяльності з урахуванням основних напрямів, функцій та завдань у межах компетенцій посад публічної служби та визначення необхідних кваліфікаційних рівнів компетенції, що дасть змогу провадити систематичне оцінювання службовців, здійснювати кваліфікування, визначати конкретні потреби в підвищенні кваліфікації та професійний розвиток.

Підвищення ефективності функціонування публічної служби, як сервісної інституції, передбачає запровадження компетентнісного підходу щодо формування кадрового складу з метою сприяння в реалізації прав, свобод та законних інтересів громадян; здійснення ефективного адміністрування внутрішньоорганізаційною діяльністю органів публічного управління; забезпечення публічних інтересів. Вирішення цих завдань є можливим лише за умови впровадження дієвих форм підвищення професійної компетентності публічних службовців, які будуть сприяти безперервності набуття нових і покращанню наявних

знань, умінь і навичок та їх ефективного застосування у практичній діяльності.

Професіоналізм вказує на здатність людини виконувати свої службові обов'язки найбільш результативно та ефективно. Така характеристика у публічного службовця допомагає здобути йому повагу з боку населення. Реалізація цього принципу забезпечує якісне виконання публічним службовцем його роботи, завдяки наявності відповідної підготовки, освіти, вмінь та навичок.

Ефективність діяльності публічних службовців та професіоналізм, їх авторитет залежать не лише від якості процедури набору на посаду, але і від організації їх професійної кар'єри. Для комплексного вирішення питань комплектування органів державної служби висококваліфікованими спеціалістами, кадровими службами проводиться відповідна робота. Кадрові служби вивчають позитивні якості осіб, які претендують на посади публічних службовців, так як влада над людьми залежить не тільки від рівня професіоналізму, сили, розуму і волі, але і від створюваного враження, образу особи. Добре продуманий імідж може і не стати основною причиною, з якої людина отримує роботу на публічній службі, але завдяки ньому людину будуть слухати і довіряти їй. Добрий імідж усуває перешкоди між людьми, що займають різне становище в суспільстві, або людьми різних поколінь. Це важливо як для публічного службовця, так і для будь-якого іншого працівника.

Професіоналізм є основоположною характеристикою позитивного ставлення громадян до публічних службовців. Професіоналізм публічного службовця ґрунтується в професійній підготовці, відповідальному виконанні дорученої справи, постійному вдосконаленні, підвищенні кваліфікації, самоаналізі і самоконтролі, мистецтві спілкування, володінні фінансовими, інноваційними, інвестиційними питаннями, умінні керувати персоналом і бути часткою персоналу, спрямованості роботи на ефективне виконання

визначених завдань, у тому числі перспективних, стратегічних цілей та забезпеченні результативної діяльності публічної служби.

Професіоналізм публічного службовця характеризують такі знання, навички, риси, від наявності та сили прояву яких залежить результативність діяльності, а саме: вимогливість до себе, самодисципліна, жорсткий самоконтроль, динамізм, активність, високий рівень компетентності, знання сучасних інформаційних технологій, висока працездатність, витривалість, здатність аналізувати, відбирати потрібну інформацію з різних джерел, здатність до встановлення ділових контактів з різними організаціями.

Здатність публічного службовця визначати з урахуванням реальних можливостей і умов найбільш ефективні шляхи та способи реалізації поставлених перед ними завдань у межах нормативно визначених повноважень – це професіоналізм.

Для задоволення потреб та інтересів громадян, потрібно підвищувати професійний і культурний рівень публічних службовців. Це є умовою успішної діяльності кожного публічного службовця.

Динамізм суспільного життя вимагає оновлювати і поповнювати знання, збагачувати світогляд. Підвищення професійної компетентності службовців як основного орієнтиру розвитку людського потенціалу в державних органах дозволить покращити, стабілізувати і створити нові умови для ефективного виконання їх посадових обов'язків.

Професійність – це сукупність набутих теоретичних знань, професійних навичок та практичного досвіду у певній галузі суспільної діяльності. Професійність зобов'язує публічного службовця: бути постійно готовим до здійснення службових повноважень; добре знати предмет власної державно-службової діяльності; знати свої обов'язки і права, повною мірою та якісно здійснювати функції і повноваження, передбачені законодавством, посадовими положеннями та інструкціями; володіти правилами і процедурами діяльності в органах державної влади; знати юридичні та

морально-етичні норми у сфері публічної служби, мати загальну і спеціальну підготовку [2].

Поняття «компетентність» – це особистісні якості особи, яка володіє компетенцією, або орган управління, що має повноваження щодо вирішення конкретних питань. Компетентність – це сукупність знань, умінь і навичок, наявність відповідного ступеня вищої освіти, досвіду роботи та інших вимог, необхідних для ефективної професійної діяльності.

«Професійна компетентність» характеризує професіоналізм публічних службовців та якість їх професійної підготовки і розглядається, як високий рівень кваліфікації та компетентності. Професійна компетентність службовця складає основу його професійної діяльності, визначає міру відповідності його обізнаності (авторитетності) у питаннях державного управління та сформованості його навичок щодо здійснення нормативних вимог, що встановлюються до фахівців у сфері державної служби [6].

Професійна компетентність публічного службовця – це здатність у межах наданих службових повноважень, застосовувати спеціальні знання, уміння та навички, виявляти необхідні особистісні якості при виконанні встановлених завдань і обов'язків, при підвищенні кваліфікації, професійному та особистісному розвитку.

Професійна компетентність складається з таких складових елементів:

- набір спеціальних знань (законодавство, державна мова), умінь та навичок (лідерство);
- сукупність професійних та особистісних якостей публічного службовця, тобто рівень володіння необхідними знаннями, навичками, цінностями, особистими якостями, які мають прояв у поведінці службовця та сприяють досягненню успішних результатів діяльності (креативність, самоорганізація, принциповість);
- реалізація знань та досвіду для ефективного та результативного виконання службових повноважень та подальшого професійного та особистісного розвитку.

Для визначення переліку критеріїв професійної компетентності державних службовців, відповідно до Закону України «Про державну службу» розробляються посадові інструкції, що ґрунтуються на підставі кваліфікаційних характеристик посад державних службовців (з урахуванням особливостей відповідних категорій та підкатегорій), особливостей штатного розпису державного органу.

Під профілем професійної компетентності посади публічної служби слід розуміти комплексну характеристику посади публічної служби, що містить деталізований опис виконуваної за посадою роботи та перелік необхідних публічному службовцю для виконання посадових обов'язків спеціальних знань, умінь і навичок. На відміну від профілю професійної компетентності посади державної служби, який пов'язаний з характеристикою посади державної служби у цілому, рівень професійної компетентності особи – це характеристика особи, що визначається її освітньо-кваліфікаційним рівнем, досвідом роботи та рівнем володіння спеціальними знаннями, вміннями та навичками. Профіль професійної компетентності посади державної служби є більш широким поняттям, що містить у своїй структурі, окрім загальної характеристики посади, ще й вимоги до рівня професійної компетентності кандидатів на службу.

Необхідність заміни профілей професійної компетентності на посадові інструкції було обумовлено такими недоліками:

- неврахування при їх підготовці вимог спеціальних законів, які є базовими у відповідних сферах діяльності;
- відсутність єдиних підходів до визначення змісту виконуваної роботи посадових осіб і переліку знань, необхідних для виконання посадових обов'язків;
- відсутність роз'яснення підстав формування профілів професійної компетентності та рекомендації з основного питання щодо переліку вмінь та навичок, необхідних для виконання завдань та обов'язків.

Професійна компетентність складається з таких складових елементів: 1) набір спеціальних знань, умінь та навичок (здатність особи належно виконувати певні дії під час тієї чи іншої діяльності на основі набутих знань: здійснення комунікації та взаємодії, лідерство); 2) сукупність професійних та особистісних якостей державного службовця; 3) реалізація на практиці наявних знань та досвіду для ефективного та результативного виконання службових повноважень та подальшого професійного та особистісного розвитку.

Вимоги до професійної компетентності публічних службовців не є сталими, вони можуть змінюватися, для забезпечення стабільності, прозорості та ефективності як підготовки публічних службовців, так і проходження ними служби.

3.2. Дотримання етичних норм публічними службовцями як складова формування позитивного іміджу

В умовах сучасної України мораль відіграє особливу роль. В моралі зафіксовані загальнолюдські цінності. Зростання ролі морально-етичних чинників у державному управлінні – закономірне явище будь-якого цивілізованого суспільства. Питання професіоналізму, етики і розроблення кодексу поведінки публічних службовців є надзвичайно важливою сферою. Людина повинна не лише успішно виконувати свої професійні обов'язки, вона повинна бути компетентною у вибраній діяльності, та й дотримуватись етикетних правил поведінки в різних формальних та неформальних ситуаціях. Для того, щоб етичні принципи, норми, правила та стандарти перетворились у реалії ділового життя, вони повинні бути залучені до процесу прийняття рішень на всіх рівнях управління, а також у практику усіх службовців.

Загальноприйняте визначення поняття «етика» (від грецьк. *ethos* – звичай, нрав) – філософське дослідження моралі [33]. Термін «етика» уперше

вжив Аристотель для позначення практичної філософії, що відповідає на запитання, що ми повинні робити, щоб робити правильні, моральні вчинки.

Глибокий вплив на розвиток етичної думки виявило навчання Конфуція (Кунцзи), що жив в VI – V століттях до н. е. у Китаї. Центральним поняттям його етики є принцип «Не роби людині того, чого не бажаєш собі», який згодом став загально визнаним «золотим правилом етики». Конфуцієм визначені 5-ть головних чеснот праведної людини: 1) «людяність»; 2) «справедливість»; 3) «звичай»; 4) «здоровий глузд»; 5) «щирість».

Етика державної служби та місцевого самоврядування як один з видів професійної етики – норми поведінки, які передбачають певний тип людських взаємовідносин, що є оптимальним з точки зору виконання державними службовцями і посадовими особами місцевого самоврядування їхніх професійних обов'язків.

Етика державного службовця – це система професійних моральних цінностей, принципів, норм і стандартів поведінки та відповідних їм способів діяльності, спілкування та прийняття рішень, що сформувалися у процесі практичної діяльності державних службовців.

Культура поведінки – вчинки і форми спілкування людей, засновані на моральності, естетичному смаку і дотриманні визначених норм і правил. Культурна людина не обов'язково може бути публічним службовцем, але публічний службовець зобов'язаний бути культурною людиною. Службовець постійно контактує з різними людьми, бере участь у листуванні з численними організаціями, приймає відвідувачів з особистих питань, розглядає заяви і скарги. Поведінка службовця при виконанні посадових обов'язків, так як і зовнішній вигляд і мова, помітні неозброєним оком та швидко сприймаються оточенням. Будь-які вади, недоліки, помилки, проблеми у вирішенні справ, приниження гідності людини формують негативний імідж як конкретному публічному службовцеві, так і державному органу в цілому.

Правила етичної поведінки публічних службовців затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 11 лютого 2016 р. № 65.

Принципи етики державної служби:

- 1) служіння державі і суспільству;
- 2) гідної поведінки;
- 3) доброчесності;
- 4) лояльності;
- 5) політичної нейтральності;
- 6) прозорості і підзвітності;
- 7) сумлінності.

Служіння державі і суспільству передбачає: чесне служіння і вірність державі; забезпечення державних інтересів під час виконання завдань та функцій держави; сприяння реалізації прав та законних інтересів людини і громадянина; формування позитивного іміджу держави.

Гідна поведінка передбачає: повагу до гідності інших осіб; ввічливість та дотримання високої культури спілкування; доброзичливість і запобігання виникненню конфліктів у стосунках з громадянами; недопущення, у тому числі поза службою, дій і вчинків, які можуть зашкодити інтересам державної служби чи негативно вплинути на репутацію службовця.

Доброчесність передбачає: спрямованість дій на захист публічних інтересів, забезпечення пріоритету загального блага громадян над особистими, приватними або корпоративними інтересами; неприпустимість використання державного майна в особистих цілях; недопущення наявності конфлікту між публічними і особистими інтересами; нерозголошення та невикористання інформації, що стала відома у зв'язку з виконанням державним службовцем своїх обов'язків, у тому числі після припинення державної служби, крім випадків, установлених законом; недопущення надання будь-яких переваг і виявлення прихильності до окремих фізичних та юридичних осіб, політичних партій, громадських і релігійних організацій.

Лояльність передбачає: добросовісність щодо виконання рішень Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України та державного органу, в якому працює публічний службовець, незалежно від своїх власних

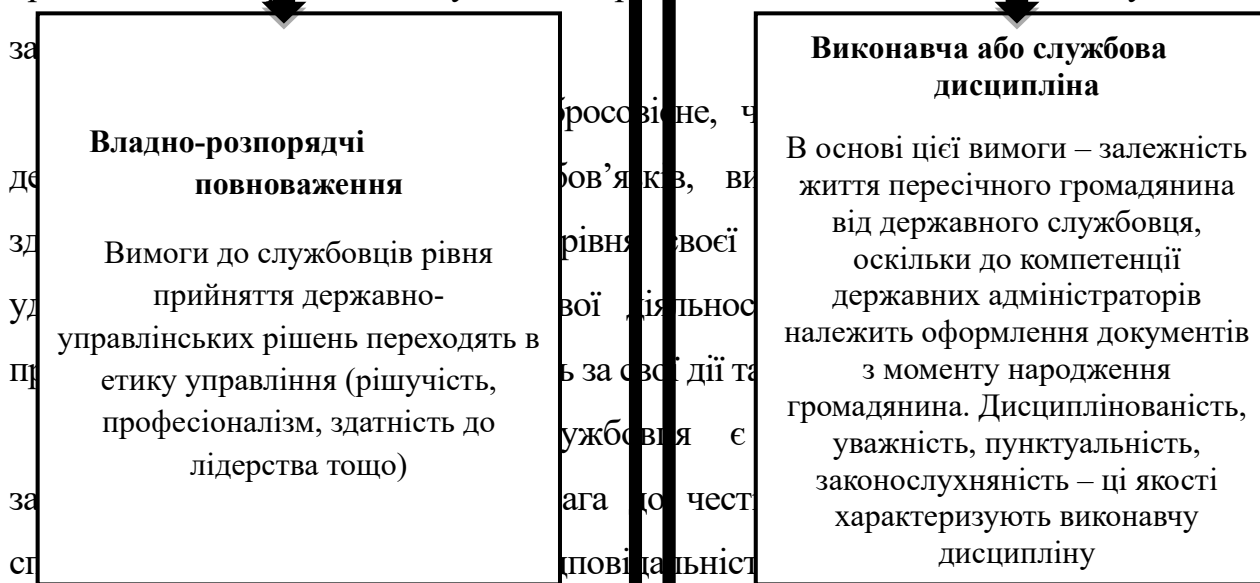
переконань і політичних поглядів; утримання від будь-яких проявів публічної критики діяльності державних органів, їх посадових осіб; коректне ставлення до керівників і співробітників державного органу під час виконання державним службовцем своїх обов'язків.

Політична нейтральність передбачає: недопущення впливу політичних інтересів на дії та рішення державного службовця; відмову від публічної демонстрації політичних поглядів і симпатій; дотримання вимог стосовно обмежень щодо політичної діяльності, встановлених законом стосовно окремих категорій державних службовців; уникнення використання символіки політичних партій під час виконання державним службовцем своїх обов'язків; зобов'язання

про

Моральні вимоги, які висувають до представників публічного адміністрування (чотири групи)

прозорість, підзвітність, передоаче, відкритість та доступність інформації про діяльність державного службовця, крім випадків, визначених Конституцією та



добросовісність, дисциплінованість, моральна й фінансова чистолубність тощо.

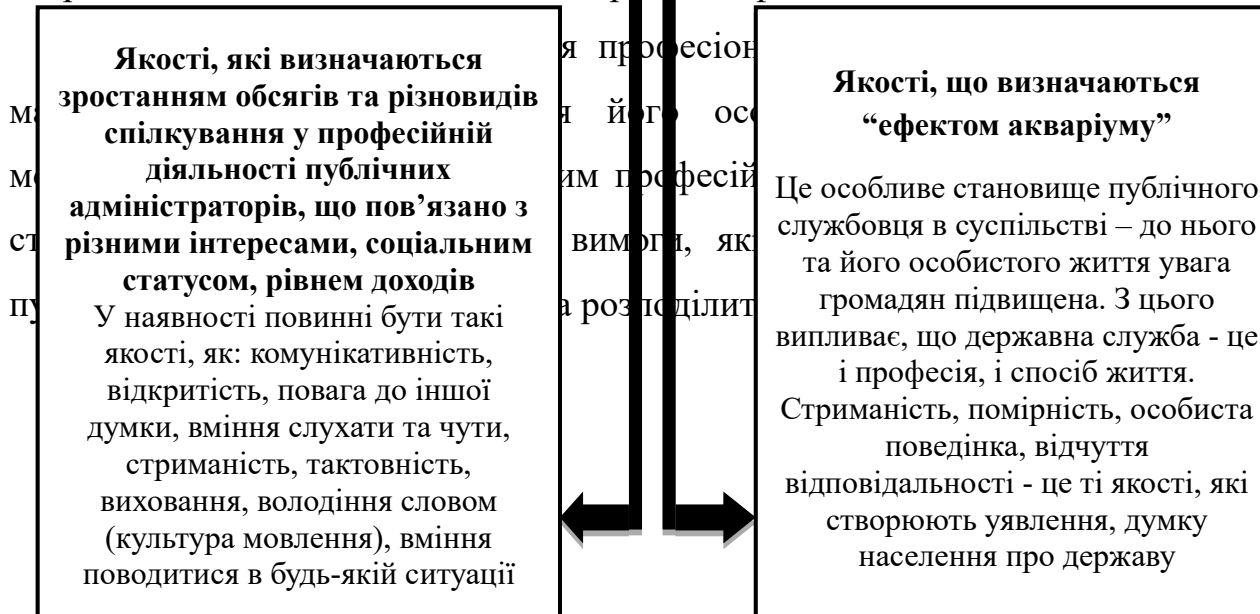


Рис. 3.1 Моральні вимоги, які пред'являються до представників публічного адміністрування (чотири групи)

Норми, стандарти поведінки публічних службовців – це конкретні вказівки щодо того, як мають діяти представники публічної служби, щоб їх поведінка відповідала їх суспільно-правовому статусу.

На публічній службі фіксують стандарти: поведінки у взаємодіях та спілкуванні з громадянами, представниками релігійних та громадських об'єднань, ЗМІ; ставлення до професійних обов'язків; внутрішньо-службової

поведінки – поведінки у стосунках із керівниками, колегами, підлеглими; участі в об'єднаннях та політичної або іншої неупередженості; ділових відносин державних службовців із представниками інших гілок влади, іноземними делегаціями; управління конфліктом інтересів; антикорупційного поводження; поводження з конфіденційною, службовою інформацією; прав співробітників; службових викриттів тощо.

Поведінка публічних службовців має відповідати очікуванням громадськості і забезпечувати довіру суспільства та громадян до державної служби, сприяти реалізації прав і свобод людини і громадянина, визначених Конституцією України і законами України.

Публічний службовець служить народові через державну організацію. Лояльність до демократично обраної, легітимної влади є невід'ємною складовою феномену служіння чиновників народові.

Існують різні стратегії діяльності держави, різні розуміння професійної місії державних службовців, зокрема “традиційна”, орієнтована на служіння народу та “модерна”, що має за мету надання послуг громадянам.

Етика публічних службовців характеризується як спосіб регулювання індивідуальної та колективної поведінки й узгоджується із культурою та субкультурою груп і установ. Основними поняттями професійної етики службовця є :

— «професійний обов'язок». Професійний обов'язок спонукає представників професій ставитися до своєї справи з великою відповідальністю. Він стимулює самовіддачу, в ньому знаходить конкретне вираження почуття обов'язку людини;

— «професійна честь». Виражається оцінка значущості тієї або іншої професії в житті суспільства. Професійна честь складає основу професійної гідності, самооцінки своєї діяльності. Честь — це сукупність вищих морально-етичних принципів в особі. Залежно від характеру стосунків, в яких може знаходитися людина по відношенню до інших людей, виділяється декілька її видів. Первинне значення для людини, чим би вона не займалась,

має громадянська честь: обов'язок усіх громадян дбати про інтереси своєї Вітчизни, множити її багатство, добре ім'я і славу, шанобливо відноситися до законів, підтримувати громадський порядок, піклуватися про соціально незахищених верств населення. Громадянська честь чинить істотний вплив і на честь службову, принаймні, в тій частині, що пов'язана з високою соціальною значущістю державної служби й службової діяльності. Проте службова честь має і іншу, не менш важливу сторону, пов'язану з виконанням службовцями свого обов'язку: службова честь полягає в загальній думці інших про те, що людина, яка обіймає свою посаду, дійсно має усі необхідні для цього якості і в усіх випадках точно виконує свої службові обов'язки;

— «професійна справедливість». Спонукає публічного службовця бути справедливим, об'єктивним не піддаватися тиску «зверху»;

— «професійний такт». Спілкування з людьми складає значну частину робочого часу публічних службовців.

Формування позитивного іміджу – процес зумовлений внутрішніми та зовнішніми факторами. Зовнішні фактори – законодавчі, соціально-культурні, психологічні та техніко-економічні умови професійної діяльності державних службовців. В Україні існує ряд законів, і зазначені у них статі можуть стати орієнтиром для формування позитивного іміджу та регламентації етики поведінки публічного службовця.

Загальні правила поведінки п службовців, основні вимоги до етики працівників органів державної влади, що займають посади, віднесені до відповідних категорій посад державних службовців регулюються відповідно до Закону України «Про державну службу» та Кодексу державного службовця. При прийнятті на службу державний службовець знайомиться з цими правилами, про що робиться письмове засвідчення в його особовій справі. Пункт 6, передбачає, що державний службовець має дбати про позитивний імідж та авторитет органів державної влади і державної служби в цілому, дорожити своїм ім'ям та статусом.

Кодекс поведінки публічних службовців визначає стиль та методи здійснення службовцями своїх посадових повноважень. Серед загальних положень кодексу визначають забезпечення кожним службовцем підтримки конституційного устрою, реалізації законів та Конституції; сумлінне виконання посадових обов'язків, що передбачає забезпечення виконання та захист прав і законних інтересів громадян та держави; у межах посадових обов'язків розглядати звернення громадян та громадських об'єднань, а також підприємств, установ та організацій, державних органів та органів місцевого самоврядування та приймати рішення, згідно з регламентом виконувати установлені правила внутрішньої трудової дисципліни, посадові інструкції, правила роботи із службовою інформацією, підтримка рівня кваліфікації; зберігання державної таємниці, а також нерозголошення даних, що стосуються приватного життя, честі та гідності громадян [76].

Загальні правила поведінки публічних службовців в Україні є узагальненням стандартів поведінки та доброчесності державних службовців. Загальні правила поведінки встановлюють основні вимоги до етичної поведінки працівників органів державної влади, що обіймають посади, віднесені до відповідних категорій посад державних службовців відповідно до Закону України “Про державну службу”; для службовців, які працюють в апараті органів прокуратури, судів, дипломатичної, митної, податкової служб, Національного банку України, Служби безпеки, внутрішніх справ, управління Збройних Сил та інших військових формувань, відповідними органами можуть затверджуватись правила поведінки з урахуванням особливостей роботи в цих органах. Вони ґрунтуються на Конституції України та визначених законами України принципах державної служби, спрямовані на створення умов для підвищення авторитету державної служби та зміцнення репутації державних службовців, а також інформування громадян про поведінку, яку вони мають очікувати від державних службовців. Порушення цих правил державними службовцями є підставою для застосування до них дисциплінарних стягнень, передбачених Кодексом

адміністративного судочинства України, а також законами України “Про державну службу” та “Про боротьбу з корупцією”.

Кодекси орієнтують на досягнення лише практичного мінімуму цілей організації. Метою етичних кодексів є попередження та профілактика корупційних діянь, а також визначення напрямів розв’язання конфлікту інтересів – особистого і державного. Прийнятний кодекс етичної поведінки повинен містити п’ять елементів, зокрема: мету; перелік позитивних цінностей, на які потрібно орієнтуватися; понятійні стандарти того, що “можна” і чого “не можна”; реальні санкції; систему процедурних гарантій.

В законі України «Про державну службу» існує стаття, що присвячена етиці поведінки державного службовця (ст. 5 – «Етика поведінки державного службовця»), де зазначено, що державний службовець повинен:

- сумлінно виконувати свої службові обов’язки;
- шанобливо ставитися до громадян, керівників і співробітників;
- дотримуватися високої культури спілкування;
- не допускати дій і вчинків, які можуть зашкодити інтересам державної служби чи негативно вплинути на репутацію державного службовця.

Поряд з цим у даній статті зазначається, що публічному службовцю забороняється:

- брати участь у діях, що суперечать національним інтересам України, ускладнюють функціонування державних органів;
- вчиняти дії, що можуть бути розцінені як використання свого службового становища в корисливих цілях у власних інтересах, а також дії, які відповідно до чинного законодавства вважаються корупційними;
- виявляти всупереч інтересам справи упередженість або прихильність до будь-якого підприємства, установи, організації, органу, об’єднання громадян чи конкретної особи;
- проявляти бюрократизм, відомчість і місництво.

В даному законі зазначені основні положення щодо регулювання етики професійної діяльності у сфері державної служби відповідно до її специфіки, тому їх можна визначити як частину тих основ на законодавчому рівні, що сприятимуть практичній реалізації формування іміджу та етики поведінки державного службовця.

В законі України “Про правила етичної поведінки” фіксуються правила поведінки представників державної влади та місцевого самоврядування щодо законності, пріоритету інтересів, політичної неупередженості, толерантності, об’єктивності, компетентності й ефективності, формування довіри до влади, конфіденційності, утримання від виконання незаконних рішень чи доручень, недопущення конфлікту інтересів, запобігання одержанню неправомірної вигоди або дарунків (пожертви), декларування майна, доходів, витрат і зобов’язань фінансового характеру).

В Законі України «Про запобігання корупції» корупція визначена як використання службовцем наданих їй службових повноважень чи пов’язаних з ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб або відповідно обіцянка/пропозиція чи надання неправомірної вигоди особі, зазначеній у частині першій ст. 3 цього Закону, або на її вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов’язаних з ними можливостей.

Обмеження щодо державних службовців, спрямовані на попередження корупції, не дозволяють:

- використовувати свої службові повноваження або своє становище та пов’язані з цим можливості з метою одержання неправомірної вигоди для себе чи інших осіб, у тому числі використовувати будь-яке державне чи комунальне майно або кошти в приватних інтересах;
- мати у прямому підпорядкуванні близьких їм осіб або бути прямо підпорядкованими у зв’язку з виконанням повноважень близьким їм особам;

- сприяти, використовуючи своє службове становище, фізичним і юридичним особам у здійсненні ними підприємницької діяльності, а також в отриманні субсидій, дотацій, кредитів чи пільг з метою незаконного отримання за це матеріальних благ, послуг, пільг або інших переваг;
- займатися підприємницькою діяльністю безпосередньо чи через посередників або підставних осіб, бути повіреним третіх осіб у справах державного органу, в якому службовець працює, а також виконувати роботу на умовах сумісництва;
- входити самотійно, через представника або підставних осіб до складу правління чи інших виконавчих органів підприємств, кредитно-фінансових установ, господарських товариств тощо, організацій, спілок, об'єднань, кооперативів, що здійснюють підприємницьку діяльність;
- відмовляти фізичним та юридичним особам в інформації, надання якої передбачено правовими актами, умисно затримувати її, надавати недостовірну чи неповну інформацію;
- сприяти, використовуючи своє посадове становище, фізичним та юридичним особам у здійсненні ними зовнішньоекономічної, кредитно-банківської та іншої діяльності з метою незаконного отримання за це матеріальних благ, послуг, пільг або інших переваг;
- неправомірно втручатися, використовуючи своє посадове становище, у діяльність інших державних органів чи посадових осіб з метою перешкоджання виконанню ними своїх повноважень;
- бути повіреним третіх осіб у справах державного органу, діяльність якого вони контролюють;
- надавати незаконні переваги фізичним або юридичним особам під час підготовки і прийняття нормативно-правових актів чи рішень.

Закон «Про запобігання корупції» детально регламентує обмеження щодо одержання подарунків державними службовцями. Так, їм забороняється безпосередньо або через інших осіб вимагати, просити,

одержувати подарунки для себе чи близьких їм осіб від юридичних або фізичних осіб: 1) у зв'язку із здійсненням такими особами діяльності, пов'язаної із виконанням функцій держави або місцевого самоврядування; 2) якщо особа, яка дарує, перебуває в підпорядкуванні такої особи.

Закон чітко розписує дії особи, уповноваженої на виконання функцій держави або місцевого самоврядування, у випадку спроб вручення їй подарунків. Службовець повинен: відмовитися від пропозиції; за можливості ідентифікувати особу, яка зробила пропозицію; залучити свідків, якщо це можливо, у тому числі з числа співробітників; письмово повідомити про пропозицію безпосереднього керівника (за наявності) або керівника відповідного органу, підприємства, установи, організації, спеціально уповноважених суб'єктів у сфері протидії корупції.

Відповідно до законів України «Про державну службу» та «Про боротьбу з корупцією» державний службовець не має права: сприяти суб'єктам підприємницької діяльності, дозволяючи їм використовувати своє службове становище; займатися підприємницькою діяльністю; входити до складу правління чи інших виконавчих органів підприємств, що провадять підприємницьку діяльність; відмовляти фізичним або юридичним особам у наданні інформації, якщо це передбачено законодавством; відмовляти фізичним або юридичним особам у видачі передбачених законодавством документів або затримувати їх підготовку; вимагати чи приймати від фізичних і юридичних осіб подарунки, послуги та ін.; бути повіреним третіх осіб у справах державного органу, у якому він працює; неправомірно втручатися, використовуючи своє службове становище, в діяльність інших органів чи посадових осіб з метою перешкодити виконанню ними своїх повноважень.

Державний службовець зобов'язаний декларувати свої доходи та доходи своєї родини.

Державному службовцю забороняється розголошувати довірену йому державну таємницю, іншу інформацію з обмеженим доступом, встановлену

законами України «Про інформацію» та «Про державну таємницю», в тому числі й після залишення ним державної служби, а також використовувати таку інформацію для власного інтересу або інтересу інших осіб.

Етикет державної установи зорієнтовані на єдність форми та змісту вчинків їх посадових осіб та працівників. Поведінка публічних службовців повинна відповідати очікуванням громадськості й забезпечувати довіру суспільства і громадян до державної служби та місцевого самоврядування, сприяти реалізації прав і свобод людини.

Публічний службовець – це носій професійної культури, рівень його професіоналізму визначають рівнем політичної зрілості, невід’ємним елементом якої є моральна культура. Під час виконання своїх службових обов’язків важливо знати і володіти навичками ділового спілкування, вміти зацікавити співрозмовника у спільній праці, і, коли це необхідно, продемонструвати свою зацікавленість у взаємодії.

У діяльності кожного службовця часто виникають ситуації, коли він вимушений чинити згідно зі своїми моральними уявленнями про добро і зло, справедливість, честь, гідність, суспільну користь, причому тут єдиним суддею виступає його совість.

Публічні службовці займають специфічне місце в суспільстві, оскільки вони реалізують державну управлінську діяльність і державно-владні повноваження; в професійній діяльності державних службовців складаються особливі відносини; відносини між службовцями і громадянами вибудовуються на засадах служіння державного апарату народові, його інтересам; для побудови стосунків усередині професійної групи державних службовців кардинальне значення має принцип ієрархії. Підвищені моральні вимоги в державному управлінні зумовлені розпорядженням великими матеріальними цінностями, людськими ресурсами; безпосереднім впливом на життя конкретних людей; існуванням ризику, непередбаченості в діяльності, сполученням формально-процедурних регламентацій діяльності з можливістю прийняття вольових суб’єктивних рішень, імовірним творчим

характером праці. Ці фактори призводять до виникнення особливих етичних проблем професійного життя державних службовців (проблеми дотримання державної таємниці, протидії корупційним діям, збереження конфіденційної інформації громадян, політичної неупередженості, обмеження частини політичних, природних їхніх прав тощо).

Здатність зробити правильний моральний вибір є показником цілісності його духовної культури, заснованої на здобутті суспільного блага, усвідомленому виборі напряму діяльності, почутті відповідальності перед власною совістю та перед громадською думкою за наслідки та результати своєї діяльності. Усе це складається в духовну культуру державного службовця, що виявляється через ставлення до людей, яким він служить.

Висновок до розділу 3.

У сучасній Україні роль і значення публічної служби постійно зростають. Вона вимагає від службовців не лише спеціальних знань, професійних навичок, а й глибокої ерудиції, уміння комплексно, зважено вирішувати складні проблеми суспільного розвитку. Публічна служба має бути зорієнтована на норми демократичного громадянського суспільства і стати дійовим інструментом побудови суспільства. Для того щоб публічна служба впливала на формування та розвиток прогресивної культури в суспільстві, вона сама повинна формуватися як етична система, бути носієм прогресивної суспільної моралі та її цінностей.

Професійна етика публічного службовця вимагає свідомої і добровільної згоди на принцип самообмеження окремих громадянських прав і свобод. Це зумовлює потребу у внутрішньому і зовнішньому контролі за етикою поведінкою державних службовців з боку як самої влади, так і з боку громадянського суспільства.

Під час визначення рівня професіоналізму державного службовця мають обов'язково оцінюватися його особисті професійно необхідні

моральні якості та дотримання ним професійно-етичних принципів, норм і стандартів поведінки.

У діяльності кожного службовця часто виникають ситуації, коли він вимушений чинити згідно зі своїми моральними уявленнями про добро і зло, справедливість, честь, гідність, суспільну користь, причому тут єдиним суддею виступає його совість. Здатність зробити правильний моральний вибір є показником цілісності його духовної культури, заснованої на здобутті суспільного блага, усвідомленому виборі на пряму діяльності, почутті відповідальності перед власною совістю та перед громадською думкою за наслідки та результати своєї діяльності. Усе це складається в духовну культуру державного службовця, що виявляється через ставлення до людей, яким він служить.

Публічні службовці досить часто у своїй діяльності застосовують правові норми щодо фізичних та юридичних осіб. Це покладає на них додаткові обов'язки дотримуватися правової культури і відповідних морально-етичних норм.

ВИСНОВОК

На основі аналізу наукової літератури та в результаті проведеного дослідження зроблено наступні висновки:

1. Досліджено існуючі підходи визначення поняття «імідж» у державному управлінні. Визначено теоретико-методологічні засади формування іміджу та репутації публічного службовця. З'ясовано, що феномен «імідж» тлумачать по-різному. Узагальнюючим поняттям іміджу є цілеспрямовано формований образ якої-небудь особи, предмета, явища, покликаний створити на кого-небудь емоційний і психологічний вплив з метою реклами, популяризації. Можна стверджувати, що формування іміджу відбувається за кількома напрямками і ніколи не можна обмежуватися створенням, удосконаленням і контролем чогось єдиного. Імідж публічного службовця варто розглядати невід'ємно з державним органом управління.

2. З'ясовано, що думка суспільства про публічного службовця прямо впливає на ефективність його роботи, як представника державної влади. Побудова її повинна відбуватись з дотриманням таких принципів: стратегічності, справедливості, стабільності, системності, державної допомоги та підтримки. Етапи створення іміджу публічного службовця реалізуються з обов'язковим врахуванням його складових частинок: професіоналізм, управлінська культура та психологічний клімат організації, в якій особа працює. Однією з основоположних характеристик позитивного ставлення громадян до публічних службовців є професіоналізм. Взаєморозуміння службовців з громадянами має бути пріоритетним напрямком розвитку особистості публічного службовця. Визначено, що публічний службовець має володіти такими рисами характеру: гуманізм, гуманітарна освіченість, компетентність, ерудованість, динамізм, активність, працелюбність, послідовність, швидка реакція на ситуацію, моральна

надійність, дотримання етикету, дисциплінованість, вміння впливати на людей справою, словом і зовнішньою естетичною привабливістю.

3. Визначено, що на формування іміджу публічних службовців впливають кризові явища в системі державної служби, такі як: хабарництво, корумпованість, непрозорість та замкнутість, що збільшує прірву між державно-владними органами і суспільством. Такі явища ускладнюють створення позитивного іміджу публічних службовців, унеможлиблюючи встановлення довіри між ними та суспільством.

4. Встановлено, що головними критеріями, за якими громадяни оцінюють діяльність органів державної влади є якість державних послуг, доступність та своєчасність їх отримання. То ж основними механізмами створення позитивного іміджу публічних службовців є заходи цифровізації адміністративних послуг, що дозволяє надавати їх швидко та оперативно, збільшуючи рівень комфортності їх отримання для громадян. Для підтримки позитивного іміджу органами державної влади систематично розробляються і впроваджуються стратегічні плани та програми, реалізуються різного спрямування інформаційні акції для свого населення.

5. Доведено, що для формування та підтримки позитивного іміджу публічного службовця доцільно використовувати різні засоби масової комунікації. Відсутність адекватної оцінки, реалістичність матеріалів, що висвітлюються в засобах масової інформації, не сприяють створенню позитивного іміджу державної служби.

Висвітлення ними особливостей діяльності, труднощів, що виникають під час вирішення завдань, об'єктивно досягнутих успіхів здатне сформувати змістовний, реалістичний образ публічних службовців, зміцнювати їх авторитет, підвищувати довіру до влади та держави.

Практичні рекомендації щодо вдосконалення та поліпшення іміджу публічних службовців:

– основним з інструментів формування позитивного іміджу держслужбовців будь-якої категорії є підвищення рівня їх професіоналізму,

адже він практично відображає здатність особи ефективно виконувати свої службові обов'язки (тобто проходження службовцем процесів підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації, з урахуванням категорії і рангу його посади чи посади, на яку він претендує);

– важливим аспектом при виконанні своїх повноважень публічними службовцями є дотримання етичних норм поведінки, вчинення дій, які не порушують моральних чи законодавчих норм;

– потрібно вдосконалити взаємодію між органами державної влади та засобів масової інформації, так як вони здійснюють вагомий вплив на формування іміджу публічних службовців.

Зроблені висновки та рекомендації спрямовані на збільшення престижу професії публічного службовця, підвищення рівня довіри з боку громадськості до державних органів, зростання рівня ефективності державної політики, тому підвищення іміджу державної влади в цілому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреева Т. Є. Етика та психологія ділових відносин [Текст]: навч. посіб. / Т.Є. Андреева. - - Х.: Бурун Книга, 2004. – С.103
2. Арсенович Л. А. Формування позитивного іміджу державних інституцій у сфері зв'язку та цифровізації: досвід країн ЄС. *Державне управління: теорія та практика*. 2018. С. 100 – 106. URL: <http://www.e-patp.academy.gov.ua/pages/dop/22/files/67a12d71-b870-4ce5-805e-4feb87d54bfc.pdf>
3. Артеменко Л. М. Мотиваційні аспекти менеджменту / Л. Артеменко // Актуальні проблеми державного управління: Зб. наук. пр. / Редкол.: С. Серьогін (голов. ред.) та ін. – Д.: ДРІДУ НАДУ. – 2005. – Вип.3 (21). – 288 с.
4. Атаманська К. І. Теоретичні аспекти поняття іміджу в наукових дослідженнях. *Проблеми сучасної педагогічної освіти. Педагогіка і психологія*. 2012. Вип. 37 (2). С. 28–32
5. Афанасьев И. Деловой этикет / И. Афанасьев. - К. : Альтер- прес, 1998. - 320 с.
6. Афанасьев М. В. Основи менеджменту : навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни / М. В. Афанасьєв, Л. Г. Шемаєва, В. С. Верлока ; [за ред. проф. М. В. Афанасьєва]. - Харків : ВД «ІНЖЕК», 2003. – 484 с.
7. Баришніков В. М. Інститут державної служби. Проходження державної служби: навч.-метод. посіб. / В. М. Баришніков. – К. : ПК ДСЗУ. – 2010. – 140 с.
8. Бебик В. М. Політологія для політика і громадянина [Текст]: монограф./ В. М. Бебик. – К. : МАУП, 2003. – 424 с.
9. Битяк Ю. П. Державна служба в Україні: організаційно-правові засади : монографія. Харків : Право, 2005. – 304 с.

10. Бобровник А. Етика державного службовця. – 2016. – Режим доступу: <http://dilegal.ua/etika-derzhanogosluzhbovcya/>
11. Бралатан В. П., Гуцаленко І.В., Здирко Н.Г. Професійна етика : навч. посібник Київ : Центр учбової літератури, 2011. – 251 с.
12. Бутенко Л. В. Мовлення ділових людей на нарадах, засіданнях, зборах : навч. посібник для студ. нефілол. спец. / Л. В. Бутенко. - 2-ге вид., доп. і випр. - Алчевськ : ДГМІ, 2003. - 253 с.
13. Василевська Т. Е. Етика державних службовців і запобігання конфлікту інтересів : навч.- метод. матеріали / уклад. О.М. Руденко. Київ : НАДУ, 2013. – 76 с.
14. Верех С. М. Етика Поведінки державних службовців: стан, проблеми і шляхи їх вирішення/С. М. Верех. - Режим доступу: www.kds.org.ua/blog/etika-povedinki-derzhavnih-sluzbovtsiv-stan-problemi-i-shlyahi-ih-virishennya.
15. Витко Т. Ю. Державний службовець в умовах реформування державного управління в Україні. Аспекти публічного правління. 2018. Т. 6. № 3. С. 39–47.
16. Войтович Р. В. Вплив глобалізації на систему державного управління: моногр. / За заг. Ред. д-ра філос. наук, проф. В. М. Князева. К.: Вид-во НАДУ, 2009. – 680 с.
17. Войтович Р. В. Механізми реалізації звязків з громадськістю у державному управлінні [Текст] : метод. посіб. / Р. В. Войтович. – К.: Вид-во КМЦППК, 2011. – 84 с.
18. Войтенко А. Б., Якобчук В.П., Пугачова Н.С. Професійна етика державного службовця в контексті ефективності публічного управління. Державне управління: вдосконалення та розвиток. URL: http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/2_2020/38.pdf.
19. Гаєвський Б. А. Культура державного управління: організаційний аспект : монографія / Б. А. Гаєвський, В. А. Ребкало. - К. : Вид. УАДУ, 1998. - 144 с.

20. Гаман Т. В., Андрійчук О.А. Роль і значення зв'язків з громадськістю у формуванні позитивного іміджу органів державної влади: Університетські наукові записки. 2011. № 4 (40). с. 408–415.

21. Ганоцька С. О. Система управління якістю – система управління професійною діяльністю державних службовців // Теорія та практика державної служби: сучасні пріоритети регіональної кадрової політики : матеріали наук.-практ. конф., 5-6 листоп. 2010 р., м. Дніпропетровськ / [за заг. ред. С. М. Серьогіна]. – Дніпропетровськ, 2010. – с. 41-43.

22. Глущенко К. С. Проблеми формування іміджу центральних органів виконавчої влади: системний аналіз. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. Вид-во. ТОВ «ДКС-центр». 2016. №3. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=957>

23. Григоренко А. М. Організація діяльності державного службовця: формування навичок ефективного виконання державними службовцями посадових обов'язків: конспект лекцій / А. М. Григоренко, В. В. Ушкальов. - Харків: Вид. ХНЕУ, 2010. - 80 с.

24. Григоренко А. М. Створення сприятливих умов для ефективної діяльності державного службовця: конспект лекцій для слухачів магістратури державної служби / А. М. Григоренко, В. В. Ушкальов. - Харків : Вид. ХНЕУ, 2007. - 80 с.

25. Давтян С. Г. Організаційно-правовий механізм державного управління на місцевому рівні : навч. посібник / С. Г. Давтян, А. М. Пойченко, С. Є. Саханенко. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2006. – 252 с.

26. Даниленко С. А. Відкритість та прозорість влади: механізм регулювання взаємодії зі ЗМІ на регіональному рівні: дис. ... канд. наук з держ. управл. Одеса, 2018. 267 с. URL: http://www.oridu.odessa.ua/8/4/doc/dis_danilenko.pdf

27. Данюк В. М. Організація праці менеджера / В. М. Данюк. – К. : КНЕУ, 2006. – 276 с.

28. Державна служба в Україні: навчально-методичний посібник / Біла-Тіунова Л.Р., Панова Н.С., Фоміч Г.В., Корнута Л.М. Вид. 3-є, перероб. і допов. О. : Фенікс, 2015. 196 с.
29. Державне управління: навчальний посібник / А. Ф. Мельник, О. Ю. Оболенський, А. Ю. Васіна та ін. ; за ред. А. Ф. Мельник. - 2-ге вид., вип. та доп. - К. : Знання, 2004. - 342 с.
30. Державне управління: основи теорії, історія і практика: навчальний посібник /В.Д. Бакуменко, П.І. Надолішній, М.М. Іжа, Г.І. Арабаджи / За заг. ред. Надолішнього П.І., Бакуменка В.Д. – Одеса: ОРІДУ НАД. – 2009. – 394 с.
31. Державне управління та державна служба: словник-довідник / уклад. О. Ю. Оболенський. - К. : КНЕУ, 2005. - 480 с.
32. Діловий етикет та імідж державного службовця – О.В. Лавренко, А.А. Лавренко. – 2008. – с. 60.
33. Досвід професійної підготовки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування / за заг. ред. Т. В. Мотренка, С. М. Серьогіна. – Д.: ДРІДУ НАДУ. – 2010. – 235 с.
34. Дубас О. Інформаційний розвиток сучасної України у світовому контексті. К.: Генеза, 2004. – 207 с.
35. Дубенко С. Д. Державна служба і державні службовці в Україні: Навчально-методичний посібник / С. Д. Дубенко ; [за заг. ред. докт. юр. наук, проф. Н. Р. Нижник]. - К. : ІнЮре, 1999. - 244 с.
36. Дубицький В. В. Формування позитивного іміджу інституту державної служби. Університетські наукові записки. 2014. № 2. С. 379-387.
37. Енциклопедичний словник з державного управління / за ред. Ю.В. Ковбасюка, В.П. Трощинського, Ю.П. Сурміна. К.: НАДУ, 2010. 820 с.
38. Желюк Т. Л. Державна служба: навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / Т. Л. Желюк. - К. : Професіонал, 2005. - 570 с.
39. Загальні правила етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місце-вого самоврядування: затв. Наказом Національного

агентства України з питань державної служби 05 серпня 2016 р. № 158. Офіційний вісник України. 2016. № 74. Ст. 2493.

40. Западинчук О. П. Формування іміджу державної служби в умовах розвитку інформаційного суспільства: Державне управління та місцеве самоврядування. 2012. № 3 (14). с. 239–247.

41. Засекіна Л. В. Психолінгвістична діагностика [Текст]: навч. посіб. / Л. В. Засекіна, С. В. Засекін. – Луцьк: РВВ «Вежа» Волин. нац. у-ту ім. Лесі України, 2008 – с. 22

42. Захарова О. В. Організація діяльності державного службовця: навч. посіб. / О. В. Захарова, О. О. Шумаєва, В. І. Мозговий, Л. Г. Вергазова, О. П. Соловцова, Л. М. Васишина. – Донецьк : ТОВ «ДРУК-ІНФО». – 2013. – с. 64.

43. Заяць Ю. О. Імідж політичного діяча / Ю.О. Заяць // Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції «Управління розвитком соціально-економічних систем» - Харків: ХНТУСГ, 2019 – с. 37-39.

44. Заяць Ю. О. Імідж керівника як управлінська та соціально-психологічна категорія / Ю.О. Заяць // Матеріали XII Міжнародної наукової конференції здобувачів вищої освіти «Проблеми розвитку економіки підприємства: погляд молоді» - Харків: ХНАДУ, 2019. – с. 137-140.

45. Заяць Ю. О. Імідж керівника як конкурентна перевага підприємства / Ю.О. Заяць // Сучасний менеджмент: витoki, реалії та перспективи розвитку: тези доп. V Всеукр. студент. наук.-практ. конф., присвяч. 68-й річниці від дня народження д.е.н., професора Петра Степановича Березівського. - Львів, 2019. – с. 313-315.

46. Зінченко О. М. До питання професіоналізму в державній службі [Текст] / О. М. Зінченко // Вісн. держ. служби України: укр. наук.- практич. журн. – К., 2009. – № 1 . – с.17-20.

47. Іванова Т. В. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування : підручник / Т. В. Іванова, Л. П. Піддубна. - К. : Академія муніципального управління, 2007. - 414 с.

48. Імідж державного службовця [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://studfiles.net/preview/5130094/page:8/>

49. Козієвська О. І. Особливості формування культури мовлення у професійній діяльності державних службовців: автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: 25.00.01 / Національна академія державного управління при Президентові України. — К., 2003. — 20 с.

50. Колосок С. В. Зв'язки з громадськістю у формуванні іміджу органів державного управління: дис. канд. наук з держ. упр. URL: <http://www.disslib.org/zv-jazky-z-hromadskistju-u-formuvanni-imidzhu-orhaniv-derzhavnoho-upravlinnja.html>

51. Колосок С. В. Формування іміджу установи в системі державного управління [Текст] / С. В. Колосок // Актуальні проблеми державного управління: наук. зб. – Вип. III: наук. вид. – Одеса: АстроПринт, 2000. – С. 84-90.

52. Комунікативна компетентність державних службовців як елемент модернізації системи державної служби / Івано-Франківський центр науки, інновацій та інформатизації. Івано-Франківськ, 2012. – 154 с.

53. Кононенко В. І. Діловий етикет та імідж державного службовця: [навч. посіб.] / В. І. Кононенко. - К. : Знання, 2012. - 160 с.

54. Конституція України: прийн. на п'ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 р. № 254/96 ВР (із змінами та доповненнями). – К.: ЮРІНКОН, 1996. – 79 с.

55. Котович Г. В. Етика державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування. Публічне управління та адміністрування : автореф. роботи магістра публ. упр. : Спец.: 281. Миколаїв, 2019. URL: <https://krs.chmnu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789>.

56. Кринична І. П. Сучасні підходи до формування іміджу державного службовця. URL: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-01\(9\)/13kipids.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-01(9)/13kipids.pdf)

57. Круп'як Л. Б. Організація діяльності державного службовця: навч. метод. комплекс з вивчення дисципліни (для слухачів магістратури спеціальності «Державна служба») / Л.Б. Круп'як. – Тернопіль: ТНЕУ. – 2012. – 188 с.
58. Круп'як Л. Б. Управління трудовими ресурсами організації: навч. посіб. / Л.Б. Круп'як. – К.: Кондор-Видавництво. – 2013. – 278 с.
59. Кулеба О. В. Періодизація процесу формування та становлення іміджу України. Інвестиції: практика та досвід. 2016, № 4. С. 146 - 149. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/4_2013/35.pdf
60. Лаврентій А. С. Імідж як предмет наукового аналізу. Вісник Національної академії державного управління при Президентіві України. Серія: Державне управління. 2019. № 3. С. 30-38.
61. Лазор О. Державна служба в Україні : навч. посібник / О. Лазор, О. Лазор. – К.: Дакор, 2009. – 560 с.
62. Ларіна Н. Імідж як комунікативна основа позиціонування влади: Вісник державної служби України. 2013. № 2. С. 20–23.
63. Литвинова Л. Сучасні проблеми формування організаційної культури державних службовців / Л. Литвинова // Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України: наук. журн. – 2008. - № 3. – С. 53-59.
64. Мельников В. П. Державна служба в Україні: Історичний досвід. Київ : РАГС, 2010. 389 с.
65. Мельничук Я. Імідж державних службовців / Я. Мельничук // Буковинський вісник державної служби та місцевого самоврядування. - 2011. - №1. - С.Л0-Л1
66. Мойсєєв В. А. Паблік рілейшнз : навч. посібник / В. А. Мойсєєв. – К. : Академвидав, 2007. – 224 с.
67. Могильний С. А. Інноваційні технології формування позитивного іміджу посадових осіб органів місцевого самоврядування / С. А. Могильний // Актуальні проблеми державного управління . - X, 2010. - №2. - (Л0) 6. - С. 1-8

68. Науково-практичний коментар до Закону України «Про державну службу» / ред. кол.: К.О. Ващенко, І.Б. Коліушко, В.П. Тимошук, В.А. Дерещ (відп. ред.). Київ, ФОП Москаленко О.М., 2017. 796 с.
69. Наумік К. Г., Григоренко А. М., Ушкальов В. В. Організація діяльності державного службовця: Навчальний посібник. - Харків : Вид. ХНЕУ, 2011. - 320 с. (Укр. мов.)
70. Оболенський О. Ю. Державна служба : підручник / О. Ю. Оболенський. – К. : КНЕУ, 2006. – 472 с.
71. Одинцова Г. С. Державне управління: теорія і менеджмент: навч. посібник у таблицях і схемах / Г. С. Одинцова, Г. І. Мостовий, О. Ю. Амосов та ін. ; за заг. ред. д-ра екон. наук, проф. Г. С. Одинцової. – Харків : ХарРІ УАДУ, 2002. – 492 с.
72. Ортинський В. Л. Управління в органах виконавчої влади України : навч. посібник / В. Л. Ортинський, З. Р. Кісіль, М. В. Кісіль. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 296 с.
73. Палеха Ю. І. Іміджологія: навч. посіб. / За заг. ред. З. І. Тимошенко. К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2005. 324 с.
74. Пантелейчук І. В. Формування позитивного іміджу органів державної влади: теорія, методологія, практика: монографія / І. В. Пантелейчук. К.: Альтерпрес, 2011. 316 с.
75. Перелигіна Є. Б. Психологія іміджа: навч. посіб. В.: Аспект Прес. 2008, 223 с.
76. Поліщук О. В. Імідж держави на міжнародній арені: інформаційний аспект. URL: <http://naub.org.ua/?p=1204>.
77. Публічна служба. Зарубіжний досвід та пропозиції для України / за заг. ред. В. П. Тимошука, А. М. Школика. - К. : Конус-Ю, 2007. - 735 с.
78. Рудакевич М. І. Професійна етика державних службовців: теорія і практика формування в умовах демократизації державного управління : монографія / М. І. Рудакевич. – Тернопіль : Вид. Астон. – 2007. – 400 с.

79. Рушелюк І. О. Формування позитивного іміджу державного службовця. Публічне управління та адміністрування: матеріали наук.-практ. конф., присвяч. проблемам публічного управл. (Житомир, 15 травня 2020 р.) Житомир, 2020. С. 806. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/05/15.-publichne-upravlinnya-ta-administruvannya.pdf>
80. Серьогін С. М. Державний службовець у взаємовідносинах влади і суспільства [Текст]: автореф. дис. на здобуття наук.ступеня д-ра наук з держ. упр. : спец.25.00.03 «Державна служба» / С. М. Серьогін; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К., 2004. – 36 с.
81. Сімеоніді І. А. Формування іміджу державної служби: Актуальні проблеми державного управління, педагогіки та психології: зб. наук. пр. – Херсон, 2010. № 1-2. С. 136–146.
82. Сороко В. Оцінка ефективності діяльності державних службовців / В. Сороко // Вісник державної служби. – 2006. – № 2. – С.20-26.
83. Требенєць Н.І. Публічний виступ: «Професійна етика публічного службовця та запобігання конфлікту інтересів». Сайт спільноти кращих державних службовців. URL: <http://www.kds.org.ua/presentation/trebenets-ni-publichniy-vistup-profesijnaetika-publichnogo-sluzhbovtsya-ta-zapobiganny>
84. Формування позитивного іміджу органів влади через підвищення якості надання адміністративних та соціальних послуг: наук. розробка / Авт. кол.: С.М. Серьогін, В.В. Лола, І. І. Хожило та ін.; за заг. ред. С.М. Серьогіна. К.: НАДУ, 2009. 32 с.
85. Хаджирадєва С. К. Теорія і практика підготовки державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації: монографія / С. К. Хаджирадєва. – Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2005. – 294 с.
86. Цуруль О. А. Менеджмент у державних організаціях : навч. посібник / О. А. Цуруль. – К. : КНЕУ, 2002. – 142 с.

87. Чабак Л. А. Етико-психологічні аспекти державної служби та служби в органах місцевого самоврядування / Л.А. Чабак. – Чернігів: Сіверський центр післядипломної освіти, 2016. – 29 с.
88. Черноног Є. С. Державна служба: Історія, теорія і практика : навч. посібник / Є. С. Черноног. – К. : Знання, 2008. – 458 с.
89. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування: навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К.: Знання. – 2007. – С.20.
90. Шемаєва Л. Г. Психологія управління : конспект лекцій для слухачів магістратури державного управління / Л. Г. Шемаєва, А. М. Григоренко, В. В. Ушкальов. – Харків, Вид. ХНЕУ, 2006. – 188 с.
91. Шепель В. М. Іміджелогія. Як подобатися людям: навч. посібник / В.М. Шепель, Я. С. Турбівська. М. : Народна освіта, 2012. 576 с.
92. Янюк Н. В. Актуальні проблеми у регулюванні питань професійної етики публічних службовців. Вісник Львівського університету. Серія: Юридична. Львів, 2014. Вип. 59. С. 194–199.
93. Яремін І. І. Аспекти етичних правил поведінки публічних службовців : навч.-метод. посіб. Івано-Франківськ : ІФОЦППК, 2016. 68 с.
94. Яроміч С. Організаційна культура державної служби й імідж державних службовців / С. Яроміч // Вісник НАДУ при президентові України. – 2006. – №1. – с.111.

Принципи службового етикету для публічних службовців:

1. Перший принцип службового етикету - це принцип гуманізму, людяності, який втілюється безпосередньо в моральних вимогах до культури взаємовідносин: ввічливість; тактовність; скромність; точність.

Ввічливість - форма взаємовідносин між людьми, сутність яких - доброзичливість, бажання добра іншій людині. Ввічливість має такі вияви, як уважне ставлення, готовність надати послуги іншій людині.

Тактовність. 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 невігідне становище.

Скромність - вміння 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, гречність; 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 (виявляється в дріб'язкових послугах, уважності).

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

2. Другий принцип службового етикету - доцільність дій. Сучасний службовий етикет передбачає, що все у спілкуванні має бути поміркованим простим. Треба пам'ятати, що зручно повинно бути не тільки нам, а й людям, з якими ми спілкуємося. Сучасний службовий етикет не догматичний, він передбачає можливість вибору.

3. Третій принцип службового етикету - це краса, або естетична привабливість поведінки. Правила етикету визначаються вимогами естетики, їх логіка не проста; «непристойно, тому що некрасиво».