

**Міністерство освіти і науки України
Сумська обласна рада
КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
СУМСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ ІНСТИТУТ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ
ПЕДАГОГІЧНОЇ ОСВІТИ**

Факультет підвищення кваліфікації та перепідготовки

Кафедра педагогіки, спеціальної освіти та менеджменту

Величко Павло Анатолійович

**ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОГО
СЛУЖБОВЦЯ В СУЧАСНОМУ
УКРАЇНСЬКОМУ СУСПІЛЬСТВІ**

**Магістерська робота
здобувача вищої освіти
другого (магістерського) рівня вищої освіти
спеціальності 073 Менеджмент
освітньо-професійної програми Менеджмент і адміністрування**

Науковий керівник – кандидат
педагогічних наук, доцент, доцент
кафедри педагогіки, спеціальної освіти та
менеджменту

Прядко Л. О.

Рекомендована до захисту
рішенням кафедри педагогіки,
спеціальної освіти та менеджменту
Протокол № 7 від 27.01.2025 р.

Зав. кафедри _____ Г.Л.Єфремова

Суми – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 ІМІДЖ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ У СУЧАСНОМУ СУСПІЛЬСТВІ ЯК ПРОБЛЕМА УПРАВЛІННЯ.....	7
1.1 Зміст та сутність поняття «імідж державного службовця»	7
1.2 Складові іміджу державного службовця та їх характеристика	17
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ	30
2.1. Дослідження стану сформованості іміджу державного службовця.....	30
2.2. Інструментарій формування позитивного іміджу державного службовця.....	39
2.3. Засоби формування позитивного іміджу державного службовця.....	49
ВИСНОВКИ.....	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	65
ДОДАТКИ.	71

ВСТУП

Актуальність дослідження. Поточний стан іміджу державних службовців в Україні, вивчення досвіду і практики створення позитивного іміджу державних службовців у країнах Європи в умовах цифрових змін, розробка практичних рекомендацій та порад щодо покращення іміджу державних службовців становить значний науковий інтерес.

Сьогодні у сучасному цивілізованому, демократичному світі державна служба функціонує як один із ключових механізмів державного управління: на неї та її представників покладено обов'язок практичної реалізації заходів державної політики, виконання державних функцій та обов'язків. І це відображення, є своєрідним мірилом якості та ефективності робочого процесу державної служби.

Державний службовець є уособленням держави, тому, аналізуючи рівень його професіоналізму, відповідальності, чесності та порядності у свідомості суспільства, формується образ всієї держави загалом. Сьогодні цифрова компетентність державного службовця відіграє важливу роль у критеріях оцінки діяльності, серед яких інформаційна грамотність, вміння користуватися цифровими медіа, вміння працювати та спілкуватися за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, адже в добу інформаційного суспільства та цифрової трансформації саме ефективна цифровізація процесів державного управління демонструє та створює потенціал держави. Таким чином, імідж державного службовця є тим критерієм, за допомогою якого можна визначити рівень довіри суспільства до державних службовців, оцінити результативність їхньої роботи, а отже, результативність та дієвість.

Створення позитивного іміджу державних службовців сприяє швидшому розвитку держави, ефективнішому виконанню державних рішень та реформ управління комунікацією та іміджем державних службовців з метою підвищення рівня суспільної довіри до них та створення умов для функціонування партнерських відносин між державою та громадськістю.

Питання формування позитивного іміджу державного службовця набуває особливої актуальності в сучасному українському суспільстві. Це пов'язано з кількома факторами. Зростання попиту на якісні державні послуги: українські громадяни очікують від державних службовців професійного та відповідального виконання своїх обов'язків, що вимагає від них високого рівня компетентності, етики та відповідальності.

Важливо, що це питання є актуальним не лише для України, а й для багатьох інших країн світу. Вивчаючи досвід інших країн, Україна може сприяти розробці та реалізації власних реформ, спрямованих на покращення іміджу державних службовців.

Необхідність реформування державної служби: Україна продовжує процес реформування державної служби, однією з цілей якого є підвищення її ефективності та прозорості. Важливою частиною цього процесу є формування позитивного іміджу державних службовців.

Отже, актуальність теми, недостатня її розробка в сучасній теорії і практиці, та окреслені протиріччя, обумовили вибір теми дослідження **«Формування іміджу державного службовця у сучасному українському суспільстві»**.

Об'єкт дослідження – імідж державного службовця в сучасному суспільстві.

Предмет дослідження – особливості формування іміджу державного службовця в сучасному українському суспільстві.

Мета дослідження – дослідити стан сформованості іміджу державного службовця в сучасному українському суспільстві та визначити засоби його формування.

Завдання дослідження:

1. Розкрити зміст та сутність поняття «імідж» у сфері публічного управління

2. Охарактеризувати складові іміджу державного службовця в сучасному українському суспільстві.
3. Дослідити складові іміджу державного службовця сучасного українського суспільстві.
4. Визначити засоби формування позитивного іміджу державного службовця сучасного українського суспільства.

Методи дослідження – *теоретичні* (аналіз наукової літератури, узагальнення та систематизація науково-теоретичних положень); *емпіричні* анкетування (тестування, спостереження, співбесіда, педагогічний експеримент, статистичні методи обробки даних, графічне подання результатів експерименту).

Теоретична значущість дослідження полягає у визначенні та обґрунтуванні засобів формування позитивного іміджу державного службовця сучасного українського суспільства.

Практичне значення одержаних результатів. Результати наукового дослідження можуть бути використані викладачами закладів вищої освіти для засобів формування позитивного іміджу державного службовця сучасного українського суспільства..

Апробація. Результати дослідження висвітлено у двох одноосібних публікаціях:

1. Величко П. А. Зміст та сутність поняття «імідж» у сфері публічного управління// Сучасна наука: погляд молодих: Збірник наукових праць студентів, магістрантів та молодих дослідників. Суми : НВВ СОІППО, 2024. С. 26-28.

2. Величко П. А.. Професійна поведінка державного службовця як складова іміджу. Сучасна наука: погляд молодих : збірник наукових праць студентів, магістрантів та молодих дослідників / уклад. А. В. Вознюк, Г. Л. Єфремова. У 2-х ч.Суми : НВВ КЗ СОІППО, 2025.Ч.1. С. 30-32.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (65 найменувань) та додатку.

РОЗДІЛ 1

ІМІДЖ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ У СУЧАСНОМУ СУСПІЛЬСТВІ

1.1. Зміст та сутність поняття «імідж державного службовця»

Щоб гарантувати безпеку в процесі еволюційного розвитку, а також створити всі необхідні умови для зростання і процвітання тієї чи іншої спільноти, люди почали будувати суспільство як певні ієрархічні структури, де кожен займав окреме і визначене місце і пов'язаний між собою. функції.

Як правило, той, хто був призначений на вершину ієрархії, мав велику владу над іншими і брав на себе відповідальність за них. Будь-яке суспільство завжди потребувало гаранта – того, хто чесно і справедливо вирішує конфлікти, карає кривдників і забезпечує іншим вільне та комфортне співіснування. Нарешті, держава як політико-територіальна організація суспільства стала таким гарантом, з повноваженнями, які здійснюють уповноважені особи на основі законодавства країни, покликаною забезпечити її населенню умови сталого розвитку та комфортного життя, тому держава може гарантувати реалізацію та захист прав і свобод людини [5].

Але для запобігання зловживанню владою була створена система «стримувань і противаг», основна мета якої – забезпечити рівновагу та запобігти концентрації влади в руках певних груп населення, здатних у майбутньому використовувати її лише для своєї вигоди.

Власне, саме загальновизнані права і свободи людини і громадянина є основними орієнтирами держави. Відповідно до статті 3 Конституції України «основним обов'язком держави є утвердження і забезпечення прав і свобод людини». Таким чином, в особі державних чиновників і державних

службовців держава визначає політику та приймає рішення, які впливають на життя всіх, хто живе на її території.

Тому цілком зрозуміло, що люди, які бажають стати державними службовцями та працювати на благо суспільства, мають декілька вимог. Відповідно до ст. 1 Закону України «Про державну службу» державний службовець – це громадянин України, який обіймає посаду державної служби в органі державної влади, іншому державному органі, його апараті, одержує заробітну плату за рахунок державних бюджетних коштів та встановлені для цієї посади повноваження, безпосередньо пов'язані з виконанням функцій та завдань такого державного органу, також відповідають засадам державної служби окрім громадян України, які досягли повноліття, вільно володіють державною мовою та мають відповідний ступінь вищої освіти для посади державних службовців, Законом визначено ще кілька факторів, які унеможливають прийняття осіб на державну службу.

Зокрема, не може бути державним службовцем особа, яка визнана непридатною або обмежено дієздатною; має непогашену чи непогашену судимість за вчинення умисного кримінального правопорушення; особа позбавлена законного права володіння майном, наявність адміністративного стягнення за корупційне правопорушення – протягом трьох років з дня набрання вироком відповідного суду законної сили; є громадянином іншої держави; не проходження спеціального огляду і так далі [9].

Іншими словами, державний службовець – це особа, уповноважена здійснювати і виконувати державні функції безпосередньо на даній території країни. Вона виступає від імені державної влади, а отже діє від імені держави, тобто фактично її представляє. Тому зовнішній вигляд державного службовця, його поведінка, стиль спілкування, манери та вчинки формують не лише його особистий авторитет серед колег та громадськості, а й авторитет та імідж органу, в якому він обіймає та працює.

Загалом професія «держслужбовець» є дуже важливою та перспективною, а інститут державної служби постійно вдосконалюється та

розвивається, тому потреби державних службовців та їхня поведінка продовжують зростати, а імідж також позитивний.

Слід зазначити, що імідж державного службовця є своєрідним індикатором підтримки та схвалення дій, рішень та дій чинної влади від імені населення [3].

Проблема іміджу державного службовця в сучасних умовах є дуже актуальною. Інтеграція у світове співтовариство змушує Україну формувати позитивний імідж державного службовця, оскільки цей імідж є важливим критерієм суспільної оцінки ефективності управління. Рівень професійної компетентності державного службовця формує не лише його особисту репутацію, а й імідж усієї державної установи [16].

Основним завданням органів державного управління є створення професійної державної служби, в якій державний службовець повинен бути професіоналом своєї справи, відповідально ставитися до своїх обов'язків, розумно виконувати свої обов'язки, суворо дотримуватись закону. Стандарти етичної та моральної поведінки по відношенню до своєї роботи та суспільства. Саме ці якості впливають на створення позитивного іміджу державного службовця. З огляду на це, імідж важливий для державного службовця і є показником довіри до нього з боку суспільства.

Об'єктом або носієм іміджу може бути людина, група людей, організація, фірма або організація. Імідж може бути як персональним (персональним), так і професійним.

Розкриємо фактори впливу на імідж державного службовця:

- 1) середовище, в якому знаходиться людина (офіс, житло, автомобілі, товари для бізнесу);
- 2) компонент звички (зовнішній вигляд, обраний стиль одягу);
- 3) грамотне мовлення (усне та письмове) ;
- 4) кінематичний компонент:
- 5) уміння використовувати невербальні сигнали (позу, позу, міміку, жести) для утримання свого тіла,

- б) предметний компонент: характеризує об'єкти, створені суб'єктом (або зовнішній охайний, або неорганізований вигляд документа) [49].

Образ конкретної людини формується з моменту першого контакту завдяки впливу перших вражень на свідомість інших людей [18, с. 24].

Важливим аспектом загального сприйняття та оцінки державного службовця є враження, яке він справляє, тобто його імідж.

Імідж – у перекладі з англійської (image) означає «образ», «статуя», «уподібнення», «метафора», «публічне я». Відповідно до цього образу, певний штучний образ, сформований у свідомості людей про конкретну людину, подію, стан, організацію чи інший соціальний об'єкт, містить значну кількість емоційно забарвленої інформації про об'єкт сприйняття та запускає певну соціальну поведінку.

Поняття «імідж» в цілому, як сучасне явище, почало використовуватися в області психології в 60-80-х роках 20 століття, вивчається зарубіжними вченими і вченими. Наразі існує дві точки зору на походження терміна:

- 1) поняття «імідж» означає «імітація».
- 2) термін походить від англійського або французького «image», що буквально означає «образ» [49].

Сьогодні імідж активно вивчається і досліджується як явище. Існує також окрема наука, яка вивчає питання, пов'язані з формуванням і зміною іміджу, яка називається іміджеологією. Слід зазначити, що ця галузь знань є досить молодого, її вік становить близько кількох десятиліть, оскільки вона зародилася на початку 90-х років.

Ця наука об'єднує різні сфери людської діяльності, які можуть інтегрувати творче та інтелектуальне. Структура образності складається з двох частин: загальної (або теоретичної) образності та прикладної. Сьогодні це окрема професія – іміджмейкер. Це ті люди, які на практиці вирішують величезну кількість завдань, пов'язаних зі створенням і підтримкою іміджу, необхідного конкретній людині. Цікаво, що, незважаючи на актуальність

іміджу і його популярність, єдиного визначення цього поняття досі немає. Серед дослідників іміджу досі тривають дебати щодо того, що означає це поняття.

Дехто помилково вважає, що імідж включає лише зовнішні ознаки та риси об'єкта, до яких відноситься: стиль одягу людини, зачіска тощо, але більшість схиляється до думки, що імідж людини не обмежується її зовнішністю, а поєднує в собі риси особистості.

Наприклад, Поллі Берд стверджує, що імідж – це «повна картина того, як вас бачать інші. Це включає те, як ви виглядаєте, як говорите, як одягаєтеся, як поведетесь; ваші навички, ваша постава та мова тіла, ваші аксесуари, ваше оточення тощо». Тож термін «імідж» можна використати для узагальнення робіт різних вчених визначити так: думки, сформовані людьми про кого-небудь або щось під впливом його особливостей, властивостей, вчинків і манер, насправді є враженнями та почуттями про кого-небудь, які закріпилися у свідомості людей як певні емоційно забарвлені поняття [16, с.25].

Зрозуміло, що на формування іміджу впливає велика кількість факторів, які можуть змінювати вплив на нього від ситуації до ситуації.

З огляду на це, багато експертів стверджують, що імідж не є чимось статичним: це активне, динамічне явище, яке постійно змінюється і змінюється відповідно

Люди часто ототожнюють такі поняття, як «імідж», «думка», «престиж» і «авторитет». Ці терміни дійсно близькі, але вони можуть бути синонімами лише в контексті, оскільки між ними, як правило, є певні відмінності. Наприклад, «ідея» як поняття обов'язково включає вербальну форму вираження.

Тому в словниках воно майже завжди визначається як «судження про когось або щось, виражене словами» і використовується у таких фразях, як «висловити свою думку». Але образність, як складне явище, має як вербальну, так і невербальну складові, причому останні часто є сильними. Люди також

часто використовують «імідж» і «репутацію» як синоніми, але знову ж таки, це неправильно.

Експерти часто описують імідж як яскравий, чіткий і виразний аспект образу, тоді як репутація визначається як «суспільна думка про цінності, якості або вади когось або чогось». Іншими словами, повага та слава передбачають словесне вираження або його ймовірність. Крім того, обидві концепції передбачають неминучу наявність чіткого критерію аналізу

Репутація об'єкта – це явно оцінюване явище: воно або добре – позитивно, або погано – негативно. При необхідності імідж теж можна якимось чином оцінити, але, на відміну від репутації, оцінка не є її необхідною складовою. Також неправильно ототожнювати образ із правом. Авторитет часто є основою соціального впливу на аудиторію, оскільки влада може нав'язувати їй свою волю.

У тлумачних словниках термін «авторитет» визначається як «суспільно визнана обізнаність, компетентність у своїх справах і сферах діяльності», а тому авторитетна людина «заслужує безмежної довіри». Насправді авторитет може бути невід'ємною частиною іміджу людини. Іншими словами, поняття «імідж» ширше, ніж «право».

Аналізуючи ці терміни, можна зробити висновок, що всі вони доповнюють один одного і комплексно розкривають значення один одного. Слід зазначити, що поняття мають свої особливості в різних сферах діяльності людини. Особливо в галузі державного управління, що можна простежити в роботі багатьох вчених, які вивчали цю тему [48].

Слід також зазначити, що тлумачення цього поняття науковцями зазначеної галузі розкриває термін з різних боків та демонструє різноманітні проблеми, які виникають у процесі конструювання іміджу державного службовця та державного службовця в цілому.

Наприклад, в Енциклопедії державного управління зазначено, що імідж – це образ чогось, що спеціально створюється в суспільній свідомості чи свідомості окремої людини за допомогою спеціальних механізмів і засобів і

справляє емоційно-психологічний вплив на цільову аудиторію, проте варто додати, що в Енциклопедії є також окреме визначення поняття «владний імідж», який трактується як образ об'єкта владної діяльності, який формується у суспільній свідомості.

Аналізуючи це пояснення, можна зробити висновок, що на характеристики іміджу індивіда впливають цінності, норми, правила та умовності суспільства, в якому такий імідж формується, крім власних рис і характеристик індивіда.

Однак важливо, щоб цінності, які демонструє державний службовець, відповідали цінностям і очікуванням, які аудиторія хоче бачити обраними. За визначенням іншого вченого Н. Барни, імідж – це штучно створений образ, який створюється дією та впливом засобів масової інформації.

Тобто метою створення іміджу об'єкта є цілеспрямоване формування ставлення з боку суспільства до такого об'єкта. На практиці імідж державного службовця проявляється в його діях, незалежно від того, чи працює він у міністерстві державної влади чи іншому центральному органі, чи навіть якщо ця особа все-таки є посадовою особою органу місцевого самоврядування.

Імідж людини визначає місце кожного в структурі суспільних, професійних та міжособистісних стосунків [27].

Незалежно від побажань самого державного службовця, імідж є об'єктивним чинником, який відіграє важливу роль в оцінці будь-якого соціального явища чи процесу. Імідж працівника – це лише сприйняття широким колом суспільства рис, притаманних цьому персоналу.

Імідж може виявитися у різноманітних діях, вчинках, а саме:

- 1) в умінні виявляти й реалізовувати завдання та інтереси
- 2) у володінні певним обсягом своєрідних знань, умінь і навичок; у професійності, етичній культурі, культурі спілкування, зовнішньому вигляді [31, с. 54].

Зовнішність, темперамент, популярність і ступінь їх співвідношення також відіграють важливу роль в уявленнях людей про те, якими повинні бути лідери.

Образність дозволяє оптимізувати соціальні, професійні та особисті досягнення з метою створення іміджу, який визначає внутрішнє і зовнішнє ставлення особистості

Дослідниця Крупяк Л. виокремлює такі складові компоненти індивідуального іміджу державного службовця:

- 1) габітарний компонент іміджу, тобто форма включає статичні (конституція тіла), середньодинамічні (одяг, зачіска, аксесуари, запах) і експресивні компоненти (вираз обличчя, жести, форма, хода, пози).
- 2) вербальний компонент іміджу, характеризує те, що людина говорить і як вона це говорить, що вона пише і як вона це пише.
- 3) кінетичний компоненту іміджу складають патерни руху (вираз м'який, твердий, липкий) або положення частин тіла людини в просторі.
- 4) середовищний компонент визначає образ життя як середовища, реального та соціального, місць, включаючи житло, офіс, машину та найближче оточення, родину, колег, друзів, основні шляхи соціального контакту (членство в клубах, професійних спільнотах, зустрічах), улюблений відпочинок місце).
- 5) уречевлений компоненту іміджу) представлений товарами та речами, створеними особистістю (візитки, візитки, статті, книги, виступи в ЗМІ) . [39, с. 55].

Імідж державного службовця не можна відокремити від іміджу держави. С. Серьогін зазначає, що поняття «імідж держави, державної влади» є інтегрований корпоративний імідж громадян, сформований громадською думкою через артефакти, ЗМІ та PR-технології та з особистих образів публічних діячів та оцінок діяльності гілок і органів влади, стану національної політики та рівня її соціальної спрямованості.

Варто зазначити той факт, що існують певні вимоги до службової поведінки працівників державного органу, які, безперечно, впливають на формування іміджу:

- правові вимоги (обачливе виконання службових обов'язків, здійснення професійної службової діяльності у встановлених законом межах тощо);
- заборонні (дотримуватись законодавчо встановлених обмежень, уникати конфліктів, які можуть негативно вплинути на вашу репутацію та репутацію організації);
- рекомендаційні (належна взаємодія з громадянами, дотримання правил надання службової інформації тощо) [24].

Теорія іміджу в рекламі зародилася в 50-х роках 20 століття. Вона була сформована необхідністю протидії рекламній активності конкурентів. Згодом, у 60-х роках, «імідж» став використовуватися в підприємницькій сфері як основний метод психологічного впливу на споживача.

Лише в 90-х роках поняття іміджу стало ключовим елементом теорії та практики паблік рілейшнз і пронизало всі сфери життя: політичну, економічну, соціальну тощо [12].

Єдиного визначення поняття «імідж» не існує, і кожен вчений висвітлює певний аспект цього поняття через власну інтерпретацію під різним кутом зору.

Поняття, по суті, має два основних трактування:

- 1) імідж, як результат цілеспрямованого формування образу,
- 2) імідж, як результат стихійного самостійного формування в масовій свідомості.

Отже, імідж – це багатогранна категорія, визначення якої включає сприйняття та процес переконання зацікавлених сторін (громадськість, споживачі та партнери), що створює стабільну конкурентну перевагу шляхом формування загального іміджу, репутації та думки про репутацію організації, її товари та послуги.

Іміджі бувають різними, а оскільки це поняття є міждисциплінарним і широко застосовним у багатьох напрямках, класифікація полягає в ознаках, меті та призначенні об'єкта (політичний, соціальний, імідж керівника та його команди, імідж організації, імідж організації).

При класифікації іміджу організації використовуються основні критерії для визначення зв'язку між об'єктом іміджу та об'єктом сприйняття, що впливає з іміджу, таким чином виділяють наступні основні типи [13]. (табл.1.1.)

Таблиця 1.1.

Типи іміджу організацій

№	Тип іміджу	Опис
1	дзеркальний	образ організації в очах оточуючих, на думку її керівників і співробітників
2	реальний	реальний образ організації в очах інших
3	корпоративний	відображення організації в цілому, а не її окремих підрозділів чи окремих осіб
4	бажаний	імідж, який організація хоче мати в очах громадськості
5	багатоманітний	сукупність образів структурних підрозділів організації в очах громадськості

Імідж органів влади виконує й інші функції прикладного характеру.

Зокрема, Р. Войтович, аналізуючи процес взаємодії органів влади з громадськістю, зазначає, що імідж владних структур:

- вказує на індивідуально-типологічну відмінність суб'єктів органів державної влади;
- забезпечує реалізацію тотального комунікативного зв'язку (стереотип, менталітет, мова, одяг, поведінка, оточення, символіка).

Тому в сучасних умовах імідж влади є досить важливим інструментом забезпечення відкритості та ефективності її дій, фіксації ступеня відповідності очікувань населення країни діям державної влади та створення платформи.

На нашу думку, імідж державного службовця свідчить про рівень довіри громадян до чинної влади, тому кожній державі вкрай необхідно створити позитивний імідж державного службовця.

В інтересах суспільства державний службовець має бути освіченим професіоналом з високим рівнем відповідальності за свою роботу, який дотримується морально-етичних норм і норм, встановлених законом.

Отже, імідж державного службовця відображає рівень підтримки громадянами державної влади, демонструє ступінь довіри до неї населення. З цієї причини створення позитивного іміджу державного службовця стає необхідною передумовою успішного розвитку та ефективного функціонування державного службовця. Подолати сформовані асоціації і стереотипи дуже важко, не кожний громадянин буде задоволений державними службовцями, але імідж формує певну установку на основі конкретної інформації.

1.2. Складові іміджу державного службовця та їх характеристика

Для ефективного виконання державної роботи недостатньо бути професійно підготовленим службовцем, мати необхідні знання та достатній досвід роботи. Перевищувати службові повноваження також непотрібно, щоб мати можливість підтримувати професійні стосунки зі споживачами управлінських послуг або не допускати упередженості.

Професійних успіхів досягають ті працівники державних органів, які не тільки сумлінно виконують службові обов'язки, а й дбають про підхід до справи відповідно до етичних і моральних вимог державної служби.

Імідж державного службовця виконує важливі функції:

1. Інформаційна (інформує людей про його професійні особистісні якості, компетентність, відповідальність, етичність поведінки та інші важливі риси).

2. Комуникативна (допомагає ефективно спілкуватися з людьми, налагоджувати зв'язки та співпрацювати з ними).

3. Мотиваційна (позитивний імідж державного службовця внутрішньо мотивує його до виконання службових обов'язків, самовдосконалення та професійного зростання).

4. Іміджева (впливає на імідж державного органу, в якому він працює).

5. Соціальна (впливає на його соціальний статус і авторитет у суспільстві).

Існують різні теоретичні підходи до формування іміджу державного службовця.

Найбільш поширеними є такі [4]:

1. Інформаційний підхід. Цей підхід базується на тому, що імідж державного службовця формується інформацією, яку люди отримують про нього з різних джерел.
2. Когнітивний підхід. Цей підхід базується на тому, що імідж державного службовця формується тим, як люди сприймають і інтерпретують інформацію про нього.
3. Комуникативний підхід. Цей підхід базується на тому, що імідж державного службовця формується в процесі взаємодії з людьми.
4. Проактивний підхід. Цей підхід ґрунтується на тому, що імідж державного службовця будується на вчинках його дій.

Складові іміджу державного службовця представими у вигляді схеми (рис.1.1.)

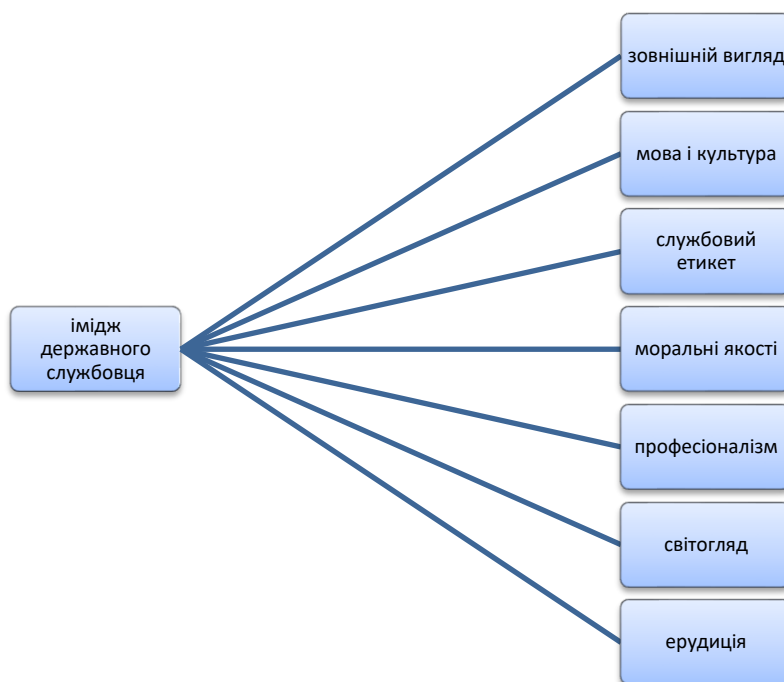


Рис.1.1. Складові іміджу державного службовця

Зупинимось детально на кожній складовій іміджу державного службовця.

Зовнішній вигляд. Психологи стверджують, що враження про людину складається в перші 15 секунд спілкування. Тут має значення кожна деталь: офіційно-діловий стиль одягу, зачіска і макіяж, жести і міміка, хода і постава, манери і так далі.

Культура мови. Професійна діяльність державних службовців здійснюється через спілкування і пов'язана зі сферою обслуговування. Тому рівень мови та культури є важливим аспектом формування іміджу державного службовця та організації, в якій він працює. Безумовно, державний службовець повинен досконало володіти державною мовою і використовувати її в роботі. При цьому мова державного службовця має бути стилістично грамотною, чіткою, зрозумілою та доступною для кожного відвідувача. Взірцем правильного мовлення мають бути державні службовці, які дбають про мову та культуру держави. Тому вдосконалення мови та культури є нагальною потребою професійної діяльності державних службовців, а

розвиток і вдосконалення мови та культури – одним із найактуальніших завдань.

Моральні якості. Пов'язані зі ставленням державного службовця до особи незалежно від посади. До цього набору якостей належать: повага, доброта, простота, скромність, справедливість, чуйність, готовність допомогти людині, скромність, намагання реалізувати себе.

Службовий етикет. Етикет - це встановлений порядок поведінки десь. Це найпоширеніше визначення етикету.

Культура поведінки – дії та форми спілкування людей, засновані на моралі, естетичному смаку, дотриманні певних норм і правил.

Культурний державний службовець має бути культурною людиною. Він постійно контактує з різними людьми, бере участь у листуванні з кількома організаціями, приймає відвідувачів з особистих питань, розглядає заяви та скарги.

Поведінка державного службовця під час виконання службових обов'язків, а також зовнішність і мова помітні неозброєним оком і не сприймаються оточенням. Будь-які огріхи, помилки, проблеми у вирішенні справ, образи людської гідності, конкретному державному службовцю, так і державному органу в цілому помітно одразу. Тому службовий етикет є важливою частиною професійної діяльності державного службовця, яку необхідно постійно вдосконалювати. Може включати: дотримання загальноприйнятих норм професійної поведінки; Дружба, доброзичливість, особиста чарівність; ґрунтовність, гнучкість, відкритість спілкування; інтерес учасника переговорів; Почуття стриманості, врівноваженості, винахідливості.

До складових службового етикету можна включати: дотримання загальноприйнятих норм професійної поведінки; Дружба, доброзичливість, особиста чарівність; ґрунтовність, гнучкість, відкритість спілкування; інтерес учасника переговорів; почуття стриманості, врівноваженості, винахідливості.

Службовий етикет державного службовця можна визначити як найбільш доцільний збір правил поведінки, що покращує стосунки між людьми в

процесі професійної діяльності, спрямованої на виконання функцій і функцій держави.

Етикет державного службовця базується на загальних принципах, які прийняті та дотримуються в усьому світі. Такими принципами є: гуманність, доцільність дій, естетична привабливість поведінки та повага до традицій власної держави та представників тих держав, з якими державний службовець має мати ділові контакти [16, с.25]

Професіоналізм. Професіоналізм державного службовця характеризується знаннями, уміннями та характеристиками, ефективність яких залежить від наявності та сили їх прояву: вимогливість, самодисципліна, жорсткий самоконтроль і високий рівень здібностей; знання сучасної інформації, висока працездатність, витривалість; здатність аналізувати та передбачати розвиток ситуації та встановлювати професійні контакти з різними відомствами для гармонізації відносин між владою та суспільством, залежно від кваліфікації, запропонованої для посади.

Світогляд і ерудиція сприяють державному службовцю в успішному вирішенні складних питань. Цей набір особистісних властивостей включає: освіченість, вихованість; комплексний підхід; інтерес до політики, міжнародних проблем; прагнення до професійного розвитку, постійного поповнення та оновлення знань.

Таким чином, існує багато форм і методів реалізації взаємовідносин між управлінськими службами та державними службовцями та споживачами. Це ділові бесіди, ділове листування, факси, телеграми, офіційні та неофіційні зустрічі, прийоми, презентації, які потребують створення відповідного іміджу, знання правил етикету, культури професійного спілкування.

Найближчим завданням державних службовців є встановлення довірливих стосунків із населенням, які ґрунтуються на повазі та підтримці, тому їм необхідно навчитися основним прийомам формування позитивного іміджу, основними інструментами якого є:

1. Зовнішня привабливість. Ні для кого не секрет, що люди легше й швидше встановлюють зв'язки з чуйними та привабливими людьми. Згідно з дослідженнями, зовнішня привабливість відіграє ключову роль у процесі ідентифікації популяції,
2. Гарний настрій. Завжди відома аксіома, що їм подобаються люди, які добре до них ставляться. Тому позитивне ставлення та приємне спілкування державного службовця забезпечить позитивну думку громадян про нього та організацію, в якій він працює. І, навпаки, якщо державний службовець дозволить собі грубо ставитися до громадськості, це завдасть серйозної шкоди його іміджу та іміджу організації в цілому.
3. Позитивні меседжі для громадськості. 1. Привітання зі святами, висловлення уваги до населення тощо створюють відчуття турботи про громадян з боку посадових осіб.
4. Особистий внесок. Реагування на проблеми населення, вияви підтримки тощо. створює добру основу для налагодження контактів та підтримання взаємодії та діалогу між представниками влади та громадськістю;
5. Розмежування від негативних чинників. Суть цього інструменту полягає в швидкому та швидкому реагуванні на компрометуючі події чи факти. Висвітлення негативної події, що сталася, допоможе запобігти створенню і поширенню пліток. У таких ситуаціях не варто приховувати інформацію, оскільки це може зіпсувати вже сформовану репутацію та імідж. Необхідно якнайшвидше відреагувати, поінформувати про цей факт громадськість, засудивши негативний вчинок, наголосивши на засудженні тих, хто з ним співпрацює як такого, а не усієї системи взагалі [16].

Таким чином, стає зрозуміло, що формування іміджу має відбуватись за допомогою спеціального інструментарію, який створений спеціально для цього і який може допомогти оперативно вирішити всі задачі та подолати всі перешкоди, що виникають на кожному з етапів побудови необхідного образу державного службовця чи органу в якому він працює. Професійний розвиток відіграє дуже важливу роль у житті державного службовця і впливає з

природної потреби людини розвиватися та досягати. Це тривалий процес, який охоплює практично все життя і має різні етапи.

Незважаючи на те, що це індивідуальний процес і прогресує по-різному для кожної людини, він завжди пов'язаний з розвитком знань, навичок і особистих характеристик.

Структура іміджу державного службовця включає такі структурні компоненти:

1. Зовнішній вигляд: охайний і доглянутий зовнішній вигляд державного службовця, що відповідає його статусу, справляє позитивне враження на людей.
2. Поведінка: державний службовець повинен бути ввічливим, шанобливим, стриманим і етичним у своїй поведінці.
3. Комунікація: державний службовець має чітко та лаконічно висловлювати свої думки, вести конструктивний діалог з людьми, бути ввічливим та шанобливим.
4. Професійна компетентність: основними складовими позитивного іміджу державного службовця є поглиблені знання та навички, необхідні для виконання службових обов'язків.
5. Відповідальність: сумлінність при виконанні посадових обов'язків, дотримання законодавства та норм етики державної служби.
6. Чесність: правдивість і щирість у словах і вчинках
7. Справедливість: неупередженість та об'єктивність у прийнятті рішень.
8. Етична поведінка: дотримання норм та принципів етики державної служби [65].

Зупинимось більш конкретно на професійній поведінці державного службовця.

В умовах реформування державної служби в Україні не тільки висока кваліфікація, а й професійна поведінка службовців мають бути важливими чинниками створення ефективної системи державної влади.

Посадова особа, яка виконує службові обов'язки, повинна пам'ятати, що від її поведінки залежить сприйняття громадянами державної служби.

Професійна поведінка державного службовця є невід'ємною частиною створення позитивного іміджу, оскільки в основному залежить від задоволеності населення отриманими послугами та рівня довіри населення до діяльності бюджетних організацій, тобто є однією з необхідних умов ефективного функціонування і розвитку даного соціального інституту.

Професійна поведінка означає, що державний службовець повинен діяти відповідно до високої репутації державної служби та повинен утримуватися від будь-яких дій, заяв і дій, які завдають їй шкоди.

Посадова особа державної влади може допустити неналежне поводження незалежно від обставин, оскільки рівень професіоналізму під час виконання обов'язкових завдань під час несення служби не лише принижує власну гідність, а й підриває авторитет держави.

Чинники, які використовуються в контексті створення позитивного іміджу державного службовця, є загальним правилом поведінки, якого необхідно дотримуватись у спілкуванні:

- здатність чути,
- шанобливе ставлення до людей,
- ввічливе та коректне ставлення до людей тощо [10].

У процесі формування іміджу державний службовець за будь-яких обставин має проявляти сформовані у суспільній свідомості лідерські якості та риси характеру, навіть якщо вони не відповідають дійсності.

Незалежно від соціального становища особи в суспільстві державний службовець має бути кваліфікованим, рішучим і неупередженим.

Відступаючи від норм етикету (офіційного чи ділового), працівник владної структури завдає шкоди честі та репутації організації, що суттєво негативно впливає на сприйняття, а отже, і імідж керівної організації оточуючими [8].

Поведінка державного службовця, незалежно від того, на якій державній службі він перебуває, його ставлення до справи, його мова по відношенню до громадян, його зовнішній вигляд є не тільки його власним правом, а й правом служби, яку він представляє, і держави.

Поведінка в широкому розумінні – один із видів людської діяльності, що спрямований не лише на безпосереднє задоволення різноманітних потреб, а й на реалізацію певних інтересів (громадських, державних, особистих, національних тощо).

Норми етичної поведінки керівника - це правила, засновані на знаннях і навичках етики, які визначають шанобливе ставлення керівника до підлеглих і зовнішнього середовища.

У своєму професійному та людському виживанні керівник повинен бути прикладом для підлеглих.

Основним положенням щодо професійної діяльності є те, що «Державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування дбають про право на державну службу та службу в органах місцевого самоврядування, а також про доброзичливу репутацію державних органів та органів місцевого самоврядування». Самоврядування, в якому встановлено внутрішньо службовий розпорядок, що забезпечує дотримання правил етикету, належну форму та високу якість роботи» [57].

Таким чином, на законодавчому рівні існує декілька нормативно-правових актів щодо регулювання морально-етичних засад діяльності державних службовців, зокрема вимог до посадової особи в Україні та обов'язків державної служби. Вони містять загальні правила поведінки державних службовців, які є узагальненням стандартів етичної поведінки, доброчесності та запобігання конфлікту інтересів у діяльності державних службовців, методи вирішення конфлікту інтересів.

Враховуючи потреби етики, державний службовець повинен:

- бути відкритим до діалогу з колегами та громадянами;

- мати певну внутрішню пластичність, мати здатність брати на себе чужі проблеми і водночас стояти на своєму (щоб не стати кісткою у власній броні і, водночас, не зламатись під зовнішнім тиском);
- бути комунікабельним у спілкуванні («слухати» не тільки себе, а й інших.
- мати різні способи мислення, інші ідеї;
- будувати стосунки з іншими на основі принципів етики та чесності,
- мати порядність, совість, повагу, дотримання домовленостей [35, с.13].

У сучасном у світі, який постійно змінюється та стає дедалі складнішим, до державних службовців висуваються все більш високі вимоги. Їм необхідні не лише глибокі знання та професійна компетентність у своїй галузі, але й широкий спектр навичок та особистих якостей, які дозволять їм успішно виконувати свої обов'язки та відповідати очікуванням суспільства, а саме:

1. Професійна компетентність:

- глибокі знання та розуміння законодавства, норм та принципів державного управління у відповідній сфері діяльності;
- знання та розуміння політик та пріоритетів держави у відповідній сфері діяльності;
- володіння навичками аналізу, оцінювання та прийняття рішень;
- уміння розробляти та реалізовувати програми та проекти;
- уміння ефективно використовувати інформаційно-комунікаційні технології.

2. Навички спілкування:

- уміння чітко та лаконічно висловлюватися усно та письмово;
- уміння активно слухати та розуміти інших людей;
- уміння вести переговори та вирішувати конфлікти;
- уміння виступати перед публікою та презентувати інформацію;

- уміння налагоджувати та підтримувати конструктивні зв'язки з різними зацікавленими сторонами.

3. Особисті якості:

- відповідальність та надійність;
- чесність та етичність;
- ввічливість та шанобливе ставлення до людей;
- стресостійкість та вміння працювати в умовах багатозадачності;
- креативність та інноваційне мислення;
- готовність до постійного навчання та самовдосконалення.

4. Орієнтація на результат:

- уміння чітко ставити цілі та досягати їх;
- уміння ефективно використовувати ресурси;
- уміння оцінювати результати своєї роботи та вносити необхідні корективи;
- уміння працювати в команді та досягати спільних цілей;
- уміння бути лідером та мотивувати інших людей.

5. Відданість суспільним інтересам:

- розуміння потреб та очікувань громадян;
- прагнення до справедливості та неупередженості;
- відданість принципам демократії та верховенства права;
- готовність служити народу України та сприяти її розвитку.

Важливо зазначити, що це лише деякі з ключових навичок, компетенцій та характеристик, які вважаються важливими для державних службовців у сучасному світі. Конкретні вимоги до державних службовців можуть варіюватися залежно від їх посади, сфери діяльності та рівня державної служби.

Однак володіння вищезазначеними навичками, компетенціями та характеристиками дає державним службовцям можливість успішно виконувати свої обов'язки, відповідати очікуванням суспільства та сприяти розвитку України [8].

Державні службовці несуть особливу відповідальність перед суспільством, оскільки вони виконують важливі функції з управлінням державою та наданням публічних послуг. Їхня діяльність ґрунтується на принципах етики та професійної доброчесності, які мають забезпечувати:

1. **Об'єктивність та неупередженість.** Державні службовці повинні приймати рішення та виконувати свої обов'язки неупереджено, в інтересах суспільства, а не окремих осіб чи груп.
2. **Підзвітність.** Державні службовці повинні бути підзвітними за свої дії перед громадськістю та вищестоящими органами влади.
3. **Прозорість.** Діяльність державних службовців має бути прозорою та доступною для громадського контролю.
4. **Чесність та доброчесність.** Державні службовці повинні діяти чесно, доброчесно та уникати конфлікту інтересів.
5. **Повага до закону.** Державні службовці повинні дотримуватися закону та підзаконних актів.
6. **Відповідальність.** Державні службовці повинні відповідати за свої дії та рішення.
7. **Ввічливість та повага.** Державні службовці повинні ставитися до громадян з повагою та ввічливістю.
8. **Культура служіння.** Державні службовці повинні прагнути служити громадському інтересу та надавати якісні послуги.

Ці етичні норми та стандарти поведінки закріплені в законодавстві, кодексах етики та інших нормативних документах. Їх дотримання державними службовцями контролюється спеціальними органами, наприклад, Національним агентством з питань запобігання корупції.

Рівень довіри до державних службовців та їхньої роботи в Україні, на жаль, залишається низьким. Це пов'язано з численними випадками корупції, зловживання владою та неефективного управління. Громадськість очікує від державних службовців високих етичних стандартів, чесності, прозорості та підзвітності [22].

Важливо, щоб державні службовці не лише дотримувалися формальних правил, але й поводитися етично та відповідально, адже саме від їхньої роботи залежить якість життя людей.

Зростання довіри до державної служби потребує ефективної боротьби з корупцією; підвищення прозорості та підзвітності державних органів; застосування жорстких санкцій до порушників етики; запровадження кращих практик управління персоналом; проведення регулярних тренінгів з питань етики для державних службовців; підвищення рівня обізнаності громадськості про етичні стандарти державної служби.

Упровадження цих заходів сприятиме кращому дотриманню етичних норм та стандартів поведінки державними службовцями, що, в свою чергу, призведе до підвищення довіри до них з боку суспільства та покращення якості державного управління.

Таким чином, на законодавчому рівні існує декілька нормативно-правових актів щодо регулювання морально-етичних засад діяльності державних службовців, зокрема вимог до посадової особи в Україні та обов'язків державної служби. Вони містять загальні правила поведінки державних службовців, які є узагальненням стандартів етичної поведінки, доброчесності та запобігання конфлікту інтересів у діяльності державних службовців, методи вирішення конфлікту інтересів. Складовими іміджу державного службовця є зовнішній вигляд, мова і культура, службовий етикет, моральні якості, професіоналізм, світогляд, ерудиція.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ

2.1. Дослідження стану сформованості іміджу державного службовця

Формування іміджу державного службовця в Україні справді має велике значення, особливо в контексті сучасних викликів та очікувань суспільства. Імідж може бути позитивним, негативним або нейтральним [5].

Імідж державного службовця – це цілеспрямовано побудований образ, який відображає його професійні та особистісні якості, компетентність, відповідальність, етичність поведінки та інші важливі характеристики.

Формування позитивного іміджу інституту державної служби є одним із шляхів його модернізації. Однією з основних характеристик позитивного ставлення громадян до державних службовців є професіоналізм.

На думку вчених, професіоналізм державного службовця полягає у належній професійній підготовці, якісному виконанні службових обов'язків, постійному самовдосконаленні, професійному розвитку, самоаналізі та самоконтролі, мистецтві спілкування, володінні психологічними знаннями.

Характеристики людей, знання фінансових, інноваційних, інвестиційних питань, уміння керувати співробітниками та бути частиною співробітників, спільно створювати позитивне психологічне середовище, бачення стратегічних цілей, забезпечення ефективності діяльності.

У межах написання дипломної роботи нами було проведено дослідження стану сформованості складових іміджу державного службовця серед громадян Роменської громади Сумської області. У дослідженні взяли участь 50 респондентів.

Отримані результати за кожним компонентом окремо.

- зовнішній вигляд,
- мова і культура,
- службовий етикет,

- моральні якості,
- професіоналізм,
- світогляд,
- ерудиція.

Оскільки формування іміджу починається із ставлення громадськості до державних службовців, то з цього і почали дослідження.

Для зручності висвітлення результатів опитування скористаємось діаграмою (рис.2.1.)

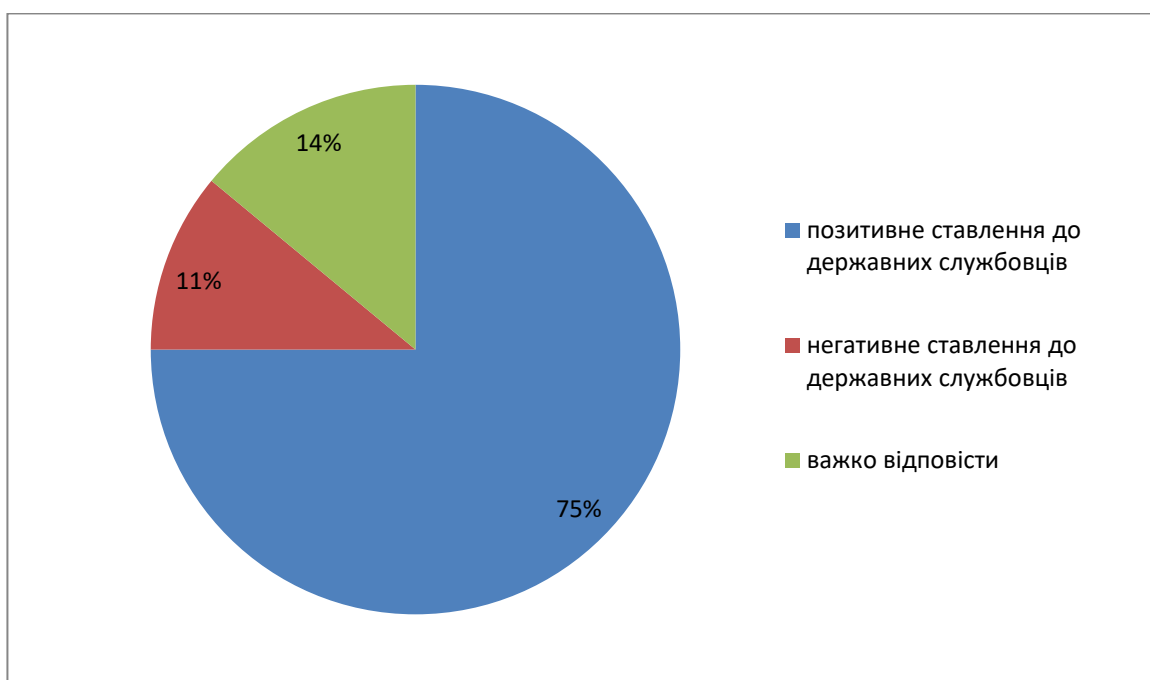


Рис.2.1. Ставлення населення до державних службовців

Так, за результатами опитування виявилось, що 75% респондентів вважають, що позитивне ставлення населення до державної служби є важливим для її роботи, тоді як лише 11% відкинули це твердження, а 14% обрали варіант «важко відповісти».

Такий результат свідчить про існуючі в суспільстві уявлення про те, що у сфері державного управління лише позитивна взаємодія громадськості та влади може дати плідні результати.

На запитання: «Чи виникали у вас конфлікти та непорозуміння з державними службовцями?» 40% відповіли, що стикалися з такими

ситуаціями, 46% відповіли негативно, а 14% зазначили, що їм важко точно відповісти на це питання.

Проілюструємо дані за допомогою діаграми (рис.2.2.)

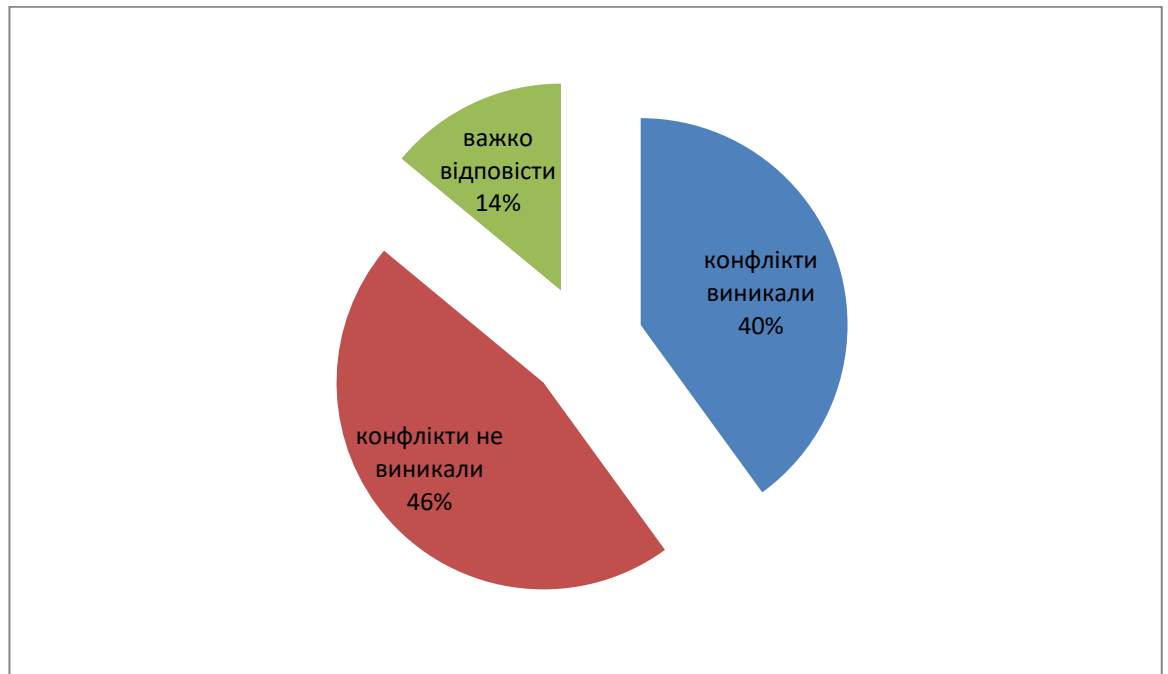


Рис.2.2. Наявність конфліктів з державним службовцем

Отримані результати дещо тривожні. З одного боку, кількість громадян, які стикаються з конфліктними ситуаціями та непорозуміннями, все ж велике у спілкуванні з державними службовцями, бо становить 40%. Краще було, якби кількість таких випадків має бути зведена до мінімуму, а в ідеалі – взагалі відсутні. Досягнення взаєморозуміння з громадянами має бути пріоритетним напрямком розвитку особистості державного службовця.

Риси характеру державних службовців

Що стосується найважливіших для державного службовця рис характеру, то респондентам пропонувалося оцінити важливість і поставити 10 балів за найважливіші показники та 1 бал за найменш важливі за шкалою від 1 до 10.

Так, опитані громадяни вважають найважливішими рисами характеру державного службовця такі якості як:

- чесність (268 балів),
- розум (202 бали),
- впевненість (267 балів),
- здатність до співчуття (227 балів).

Далі показники розподілилися так:

- відкритість (218 балів),
- доброта (216 балів),
- поміркованість характеру (294 бали),
- щирість (283 бали).
- доброта (265 балів),
- толерантне ставлення до інших - (207 балів).

Для ілюстрації скористаємося діаграмою (рис. 2.3.)

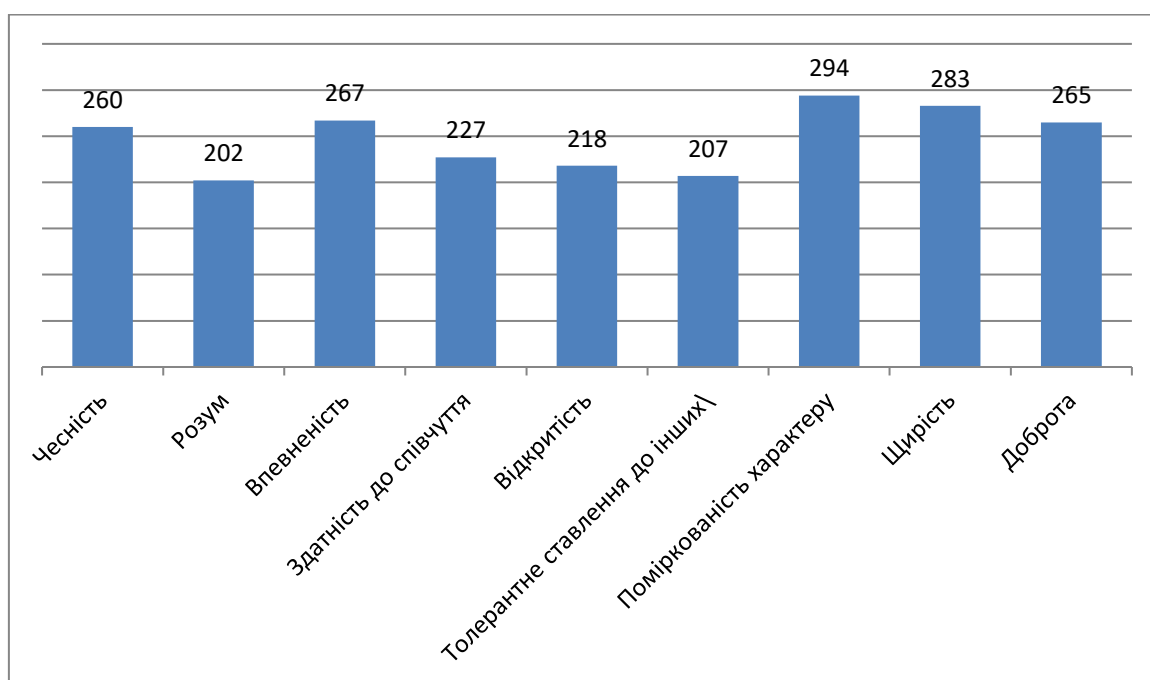


Рис. 2.3. Дослідження рис характеру державного службовця

Проаналізуємо риси характеру державних службовців, починаючи з найактуальніших. Як бачимо з діаграми, що громадяни надають перевагу таким рисам характеру державних службовців як: поміркованість характеру, щирість, впевненість, доброта, чесність. На другому місці ідуть здатність до

співчуття, відкритість. І, як не дивно, розум і толерантне ставлення на останньому.

Перейдемо до висвітлення дослідження професійних якостей державних службовців.

За результатами опитування найважливіші для державного службовця професійні якості, зазначені в анкеті, розподілилися наступним чином:

- професіоналізм (296 балів),
- знання професійного етикету (276 балів),
- уміння знаходити спільну мову з людьми (262 бали),
- сумлінність (245 балів),
- патріотизм (282 бали),
- відповідальність (295 балів),
- правильна форма (220 балів),
- певний досвід роботи (290 балів),
- здатність чітко виконувати накази (288 балів),
- пунктуальність (263 бали),
- вірність інтересам держави (246 балів)
- знання іноземних мов (221 бал).

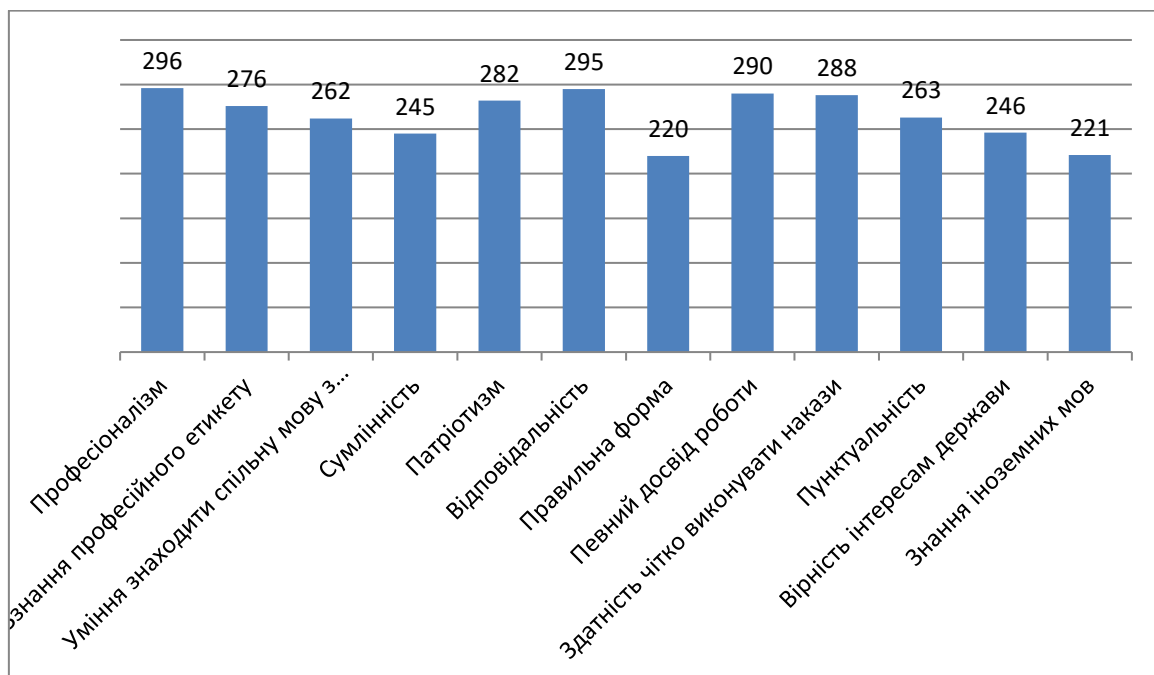


Рис. 2.4. Дослідження професійних якостей державних службовців

Отже, населення надає перевагу таким рисам державних службовців, як професіоналізм, відповідальність, патріотизм, досвід роботи, здатність чітко виконувати накази, знання і дотримання професійного етикету. І на останньому місці правильність і знання іноземних мов.

При нагоді зауважимо, ми отримали і не досить приємні результати:

- 58% респондентів значною мірою не задоволені загальними професійними стандартами державних службовців;
- 18% більше задоволені, ніж незадоволені;
- 12% повністю задоволені;
- 10% повністю незадоволені;
- 2% обрали варіант «не можу відповісти».

Візуалізуємо результати дослідження (рис.2.5)

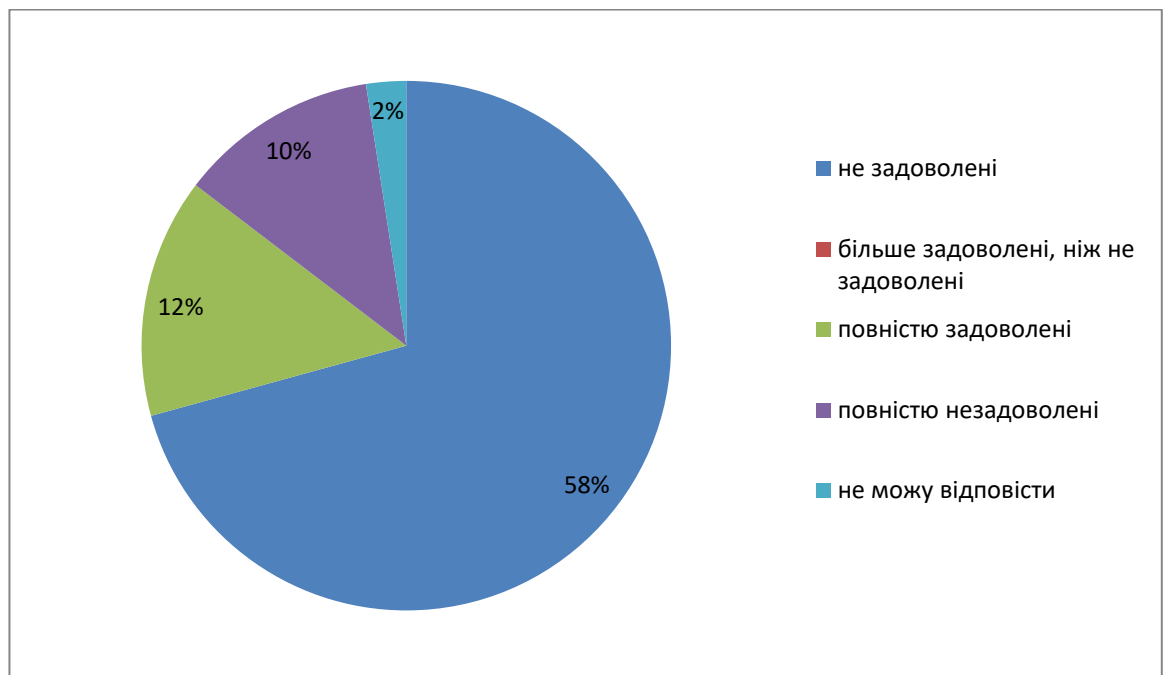


Рис. 2.5. Задоволення населення роботою державного службовця

Отже, повністю задоволеними виявилось 58% респондентів, враховуючи те, що лише 12% від загальної кількості опитаних повністю задоволені рівнем професіоналізму, водночас ця характеристика визнана найважливішою для представника державних установ.

Результати дослідження невтішні.

Нерідко експерти з державного управління наголошують на професійно-особистісних рисах, які повинні бути притаманні державним службовцям і лежати в основі їхнього іміджу особистості, а саме: гуманізм, гуманна освіченість, компетентність, ерудиція, мобільність, активність, працьовитість, послідовність, швидкість реагування та статус.

Серед позитивних рис респонденти визначили такі: моральна надійність, дотримання манер, дисциплінованість, вчинки, слова, вміння справляти враження на людей зовнішньою красою і привабливістю.

Серед недоліків, зазначених держслужбовцями, які відзначали респонденти під час спілкування, найчастіше вибиралися «нерівне ставлення до різних людей», «надання пріоритету лише певним особам» і «непунктуальність».

Водночас 12% громадян зазначили, що ніколи не стикалися з помилками. Якщо перше вказане зло є певною мірою суб'єктивне явище і в більшості випадків не може претендувати на об'єктивну оцінку та можливість його вирішення якимось суто управлінським рішенням, то друге зло – це ті негативні події, яким можна безпосередньо запобігти ефективним управлінням.

Також ми досліджували зовнішній вигляд державного службовця.

Нами були отримані такі результати:

- 52% вважають, що представники державної служби повинні дотримуватися офіційно-ділового стилю;
- 30% обрали варіант «слідувати, але з деяким відхиленням»;
- 8% – «лише в окремих випадках»;
- 8% погодилися з думкою, що варто надати держслужбовцям свободу вибору стилю одягу в робочий час;
- 2% вважають, що варто відмовитися від офіційно-ділового стилю одягу.

Проілюструємо результати дослідження за допомогою діаграми (рис.2.6.)

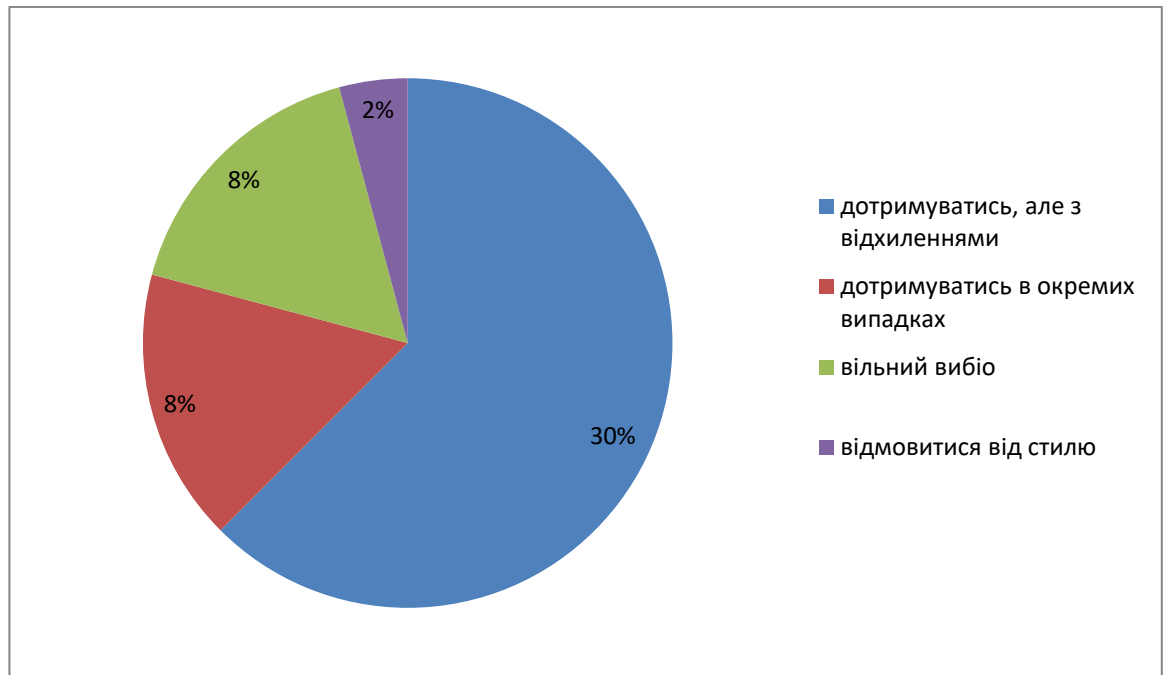


Рис.2.6. Зовнішній вигляд державних службовців

Таким чином, отримані результати не є несподіваними і свідчать про сприйняття вибору стилю одягу переважною більшістю населення. Респонденти стверджують, що насамперед державні служби потребують спеціальних представників.

Отримані результати дослідження нашоухують нас на думку про те, що слід удосконалювати такі аспекти іміджу як: відданість інтересам держави та служіння народу, професійні знання, чесноти, навички та особисті моральні якості та риси характеру. Позитивний імідж державних службовців передбачає професіоналізм, обізнаність, інноваційність. Для позитивного іміджу представники державних служб повинні мати досвід практичної та ефективної роботи у відповідних сферах того чи іншого державного органу. Уряд та його інституції мають бути представлені як відкриті та прозорі органи, доступні для діалогу, обговорення, пропозиції та співпраці в суспільстві.

Їхня діяльність має носити публічний характер шляхом інформування виборців через підзвітність населенню про можливості, проблеми, можливості

діяльності, рішення, мотиваційні основи, шляхи та способи досягнення поставлених цілей.

Також у нашому дослідженні ми з'ясовували наскільки респонденти вважають державних службовців обличчям держави.

Отримані дані такі:

- назвати державних службовців «обличчям держави» погодились 48%,
- не погодились з цією тезою 36%,
- не погодились 16%.

Покажемо на діаграмі (рис.2.7.)

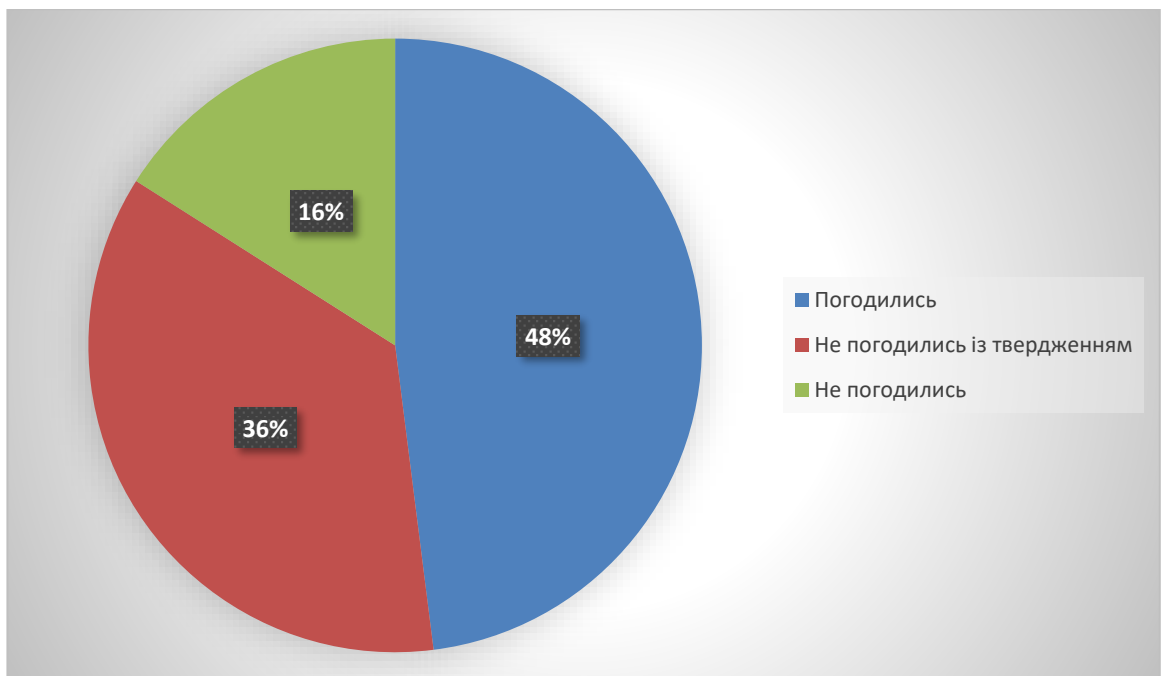


Рис.2.7. Дослідження ставлення громадян до державних службовців як обличчя держави

Таким чином, ми змушені констатувати, що громадськість не дуже позитивно ставиться до державних службовців. Про це свідчить наявність 36% громадян, які не погодились з цією тезою, і взагалі не можуть назвати 16%. Отже, завдання створення нового іміджу державних службовців також дуже гостро постає в Україні.

Новий образ має бути чітко структурований, керований, розроблений і реалізований за відповідним планом залежно від обставин. Важливою

складовою ефективного іміджу співробітників є рівень довіри до них з боку громадськості та здатність нести відповідальність за прийняття рішень, харизма співробітників, внутрішні та зовнішні складові позиціонування. Сильні сторони, здатність представити себе, особистісні фактори та розвинені комунікативні навички.

Отже, можна зробити висновок про необхідність зміни поточного стану іміджу державних службовців та впровадження нових стратегій на національному рівні для його покращення. У цьому полягає унікальність іміджу державного службовця, яка нерозривно пов'язана з усім комплексом «образу державної влади». Створення нового іміджу державного службовця має базуватися на принципі вдосконалення особистих моральних і професійних якостей, важливих у діловому світі. Професіоналізм її представників та модель двосторонньої комунікації між посадовцями та людьми, яка ґрунтується на чесності, відкритості та толерантності, мають стати основоположними чинниками формування позитивного іміджу української державної служби.

2.2. Інструментарій формування позитивного іміджу державного службовця

Професійний розвиток відіграє дуже важливу роль у житті державного службовця і впливає з природної потреби людей розвиватися та досягати. Це тривалий процес, який охоплює практично все життя і має різні етапи. Незважаючи на те, що це індивідуальний процес і прогресує по-різному для кожної людини, він завжди пов'язаний з розвитком знань, навичок і особистих характеристик.

Структура іміджу державного службовця включає такі компоненти [28]:

1. Зовнішній вигляд: охайний та акуратний зовнішній вигляд державного службовця, який відповідає його статусу, справляє позитивне враження на людей.

2. Поведінка: державний службовець повинен бути ввічливим, шанобливим, стриманим та етичним у своїй поведінці.
3. Комунікація: державний службовець повинен вміти чітко та лаконічно висловлювати свої думки, вести конструктивний діалог з людьми, бути ввічливим та шанобливим.
4. Професійна компетентність: глибокі знання та навички, необхідні для виконання посадових обов'язків, є ключовим компонентом позитивного іміджу державного службовця.
5. Відповідальність: сумлінне ставлення до виконання своїх обов'язків, дотримання законів та норм етики державної служби.
6. Чесність: правдивість та щирість у словах та вчинках.
7. Справедливість: неупередженість та об'єктивність у прийнятті рішень.
8. Етична поведінка: дотримання норм та принципів етики державної служби.

Імідж державного службовця виконує ряд важливих функцій:

1. Інформаційна: імідж державного службовця інформує людей про його професійні та особисті якості, компетентність, відповідальність, етичну поведінку та інші важливі характеристики.
2. Комуникативна: імідж державного службовця допомагає йому ефективно спілкуватися з людьми, налагоджувати контакти та співпрацювати з ними.
3. Мотиваційна: позитивний імідж державного службовця мотивує його до сумлінного виконання своїх посадових обов'язків, до самовдосконалення та професійного зростання.
4. Іміджева: імідж державного службовця впливає на імідж державного органу, в якому він працює.
5. Соціальна: імідж державного службовця впливає на його соціальний статус та авторитет у суспільстві.

Існують різні теоретичні підходи до формування іміджу державного службовця. Зупинимось на більш поширених [5]:

1. Інформаційний підхід (імідж державного службовця формується на основі інформації, яку люди отримують про нього з різних джерел).
2. Когнітивний підхід. (імідж державного службовця формується на основі того, як люди сприймають та інтерпретують інформацію про нього).
3. Комунікативний підхід (імідж державного службовця формується в процесі його спілкування з людьми).
4. Діяльнісний підхід (імідж державного службовця формується на основі його дій та вчинків).

Формування іміджу державного службовця - це складний процес, на який впливає багато факторів. Їх можна поділити на дві групи: внутрішні та зовнішні.

Внутрішні фактори, що впливають на формування іміджу державного службовця, включають:

1. Особистісні якості. Професіоналізм, відповідальність, чесність, справедливість, ввічливість, комунікабельність, стресостійкість, емоційний інтелект та інші особисті якості державного службовця мають значний вплив на його імідж.
2. Професійна компетентність. Глибокі знання та навички, необхідні для виконання посадових обов'язків, є ключовим фактором формування позитивного іміджу державного службовця.
3. Етичні норми поведінки. Дотримання норм та принципів етики державної служби, таких як неупередженість, об'єктивність, конфіденційність, чесність та справедливість, сприяє формуванню позитивного іміджу державного службовця.
4. Зовнішній вигляд. Охайний та акуратний зовнішній вигляд державного службовця, який відповідає його статусу, справляє позитивне враження на людей.

5. Мотивація. Висока мотивація до роботи, прагнення до самовдосконалення та професійного зростання сприяють формуванню позитивного іміджу державного службовця.

Зовнішні фактори, що впливають на формування іміджу державного службовця, включають:

1. Діяльність державних органів. Ефективність та прозорість роботи державних органів, якість надаваних ними послуг, рівень довіри до влади з боку населення - все це впливає на імідж державних службовців, які працюють у цих органах.
2. Інформаційна політика держави. Об'єктивне та неупереджене висвітлення роботи державних органів та державних службовців у ЗМІ сприяє формуванню позитивного іміджу державної служби.
3. Рівень довіри до влади з боку населення. Низький рівень довіри до влади негативно впливає на імідж державних службовців.
4. Соціально-економічна ситуація в країні. Економічні кризи, соціальна нестабільність, високий рівень корупції негативно впливають на імідж державної служби.
5. Конкурентність на ринку праці. Висока конкуренція на ринку праці може призвести до того, що на державну службу йдуть не найкращі кадри, що негативно впливає на її імідж.

Освіта та професійна підготовка є ключовими факторами, що формують імідж державного службовця. Вони не лише дають знання та навички, необхідні для виконання своїх обов'язків, але й сприяють розвитку особистих якостей, які є важливими для успішної кар'єри та поважного ставлення з боку громадськості [26].

Вплив освіти та професійної підготовки на імідж державного службовця можна розглянути з кількох аспектів:

1. Знання та компетенції

1. Глибоке розуміння законодавства, принципів державного управління та специфіки роботи у своїй галузі. Це свідчить про професіоналізм та здатність державного службовця ефективно виконувати свої обов'язки.
2. Вміння аналізувати інформацію, приймати рішення, вирішувати проблеми та організовувати свою роботу. Це демонструє компетентність та вміння державного службовця працювати самостійно та в команді.
3. Знання іноземних мов. Це дає можливість державному службовцю співпрацювати з іноземними колегами та брати участь у міжнародних проектах.

2. Особисті якості

1. Відповідальність. Чітке розуміння своїх обов'язків та готовність нести відповідальність за свої дії свідчить про зрілість та надійність державного службовця.
2. Етика. Дотримання норм етики та професійної поведінки говорить про чесність та порядність державного службовця.
3. Комунікбельність. Вміння чітко та лаконічно висловлювати свої думки, вести переговори та співпрацювати з іншими людьми є важливою навичкою для успішного спілкування з громадськістю та колегами.
4. Лідерські якості. Вміння мотивувати та надихати інших, приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результат може допомогти державному службовцю досягти успіху в кар'єрі.

3. Професійний розвиток

1. Прагнення до постійного самовдосконалення та розвитку своїх професійних компетенцій. Це свідчить про активну позицію державного службовця та його бажання бути кращим у своїй справі.
2. Участь у тренінгах, семінарах та конференціях. Це дає можливість державному службовцю бути в курсі останніх тенденцій та кращих практик у своїй галузі.

3. Вивчення нових мов, програмного забезпечення та інших навичок. Це розширює можливості державного службовця та робить його більш конкурентоспроможним на ринку праці.

Програми навчання та професійної підготовки державних службовців повинні бути спрямовані на розвиток всіх цих якостей. Найбільш ефективними програмами є ті, які поєднують теоретичні знання з практичними навичками, а також надають можливість державним службовцям ділитися досвідом та вчитися один в одного.

Розглянемо декілька прикладів ефективних програм:

1. Програми навчання на основі компетенцій: ці програми фокусуються на розвитку конкретних навичок та знань, необхідних для виконання певних завдань.
2. Програми менторства: досвідчені державні службовці можуть ділитися своїми знаннями та навичками з молодшими колегами.
3. Програми обміну досвідом: державні службовці з різних країн або регіонів можуть обмінюватися досвідом та кращими практиками.
4. Онлайн-курси та тренінги: ці програми дають можливість державним службовцям навчатися у зручний для них час.

Важливо, щоб програми навчання та професійної підготовки державних службовців постійно оновлювалися та відповідали актуальним потребам держави. Вони дають знання, навички та компетенції, необхідні для ефективного виконання своїх обов'язків, а також сприяють розвитку особистих якостей, таких як:

1. Професіоналізм: ґрунтовне знання законодавства, принципів державного управління та специфіки роботи у своїй галузі.
2. Компетентність: вміння аналізувати інформацію, приймати рішення, вирішувати проблеми та організовувати свою роботу.
3. Відповідальність: чітке розуміння своїх обов'язків та готовність нести відповідальність за свої дії.
4. Етика: дотримання норм етики та професійної поведінки.

5. Комунікбельність: вміння чітко та лаконічно висловлювати свої думки, вести переговори та співпрацювати з іншими людьми.
6. Лідерські якості: вміння мотивувати та надихати інших, приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результат.

Держава має також стимулювати державних службовців до постійного самовдосконалення та розвитку своїх професійних компетенцій. Інвестиції в освіту та професійну підготовку державних службовців є інвестицією в майбутнє країни. Висококваліфіковані та компетентні державні службовці здатні забезпечити ефективне та прозоре державне управління, що, в свою чергу, сприяє економічному розвитку, соціальному добробуту та зміцненню демократії.

ЗМІ та соціальні мережі відіграють дедалі більшу роль у формуванні іміджу державних службовців та у тому, як їх сприймає громадськість.

Ось декілька порад для державних службовців щодо використання ЗМІ та соціальних мереж:

1. Будьте прозорими та відкритими: Діліться інформацією про свою роботу з громадськістю та відповідайте на запитання.
2. Використовуйте різні канали комунікації: Звертайтеся до ЗМІ, ведіть сторінки в соціальних мережах, проводьте зустрічі з громадськістю тощо.
3. Будьте чесними та щирими: Громадяни цінують чесність та щирість, навіть якщо ви робите помилки.
4. Відповідайте на критику.
5. Не ігноруйте критику, а намагайтеся конструктивно на неї реагувати.
6. Використовуйте соціальні мережі для налагодження діалогу з громадськістю: Заохочуйте громадян до спілкування та ставте їм запитання.
7. Модеруйте свої сторінки в соціальних мережах: видаляйте образливі коментарі та дезінформацію.

Окремо слід звернути увагу на цифрова компетентність сучасного державного службовця. Це ядро професійної компетентності лідерського профілю державного службовця, яке вимагає постійного вдосконалення протягом професійної діяльності. Це і інформаційна грамотність, і вміння користуватися цифровими медіаресурсами.

Сучасний тренд на ринку праці – цифровізація та її проникнення в усі сфери життя.

На сучасному етапі розвитку цифрового суспільства запорукою успішного економічного розвитку держав є людські ресурси з відповідними цифровими навичками та компетенціями.

Більшість науковців і практиків вважають, що цифрові компетенції та цифрові навички – це здатність людини орієнтуватися в цифровому середовищі. Як зазначається в Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки: «Цифрове робоче місце державного службовця – це концепція гнучкості у методах виконання службових обов’язків державними службовцями», що стимулює їхню спільну роботу та взаємодію, підтримує децентралізоване мобільне робоче середовище та передбачає вибір технологій для роботи [43].

Узагальнюючи наукові пояснення визначення «цифрового робочого місця», важливо зазначити, що цифрове робоче місце державного службовця слід розглядати як:

- 1) відповідне середовище, де доступ до цифрових інструментів, необхідних для виконання посадових обов’язків, організований онлайн і офлайн,
- 2) інтерфейс, який забезпечує зв’язок між внутрішніми засобами роботи відділу та зовнішніми;
- 3) засоби зв’язку, які координують роботу із зовнішніми та внутрішніми інформаційними ресурсами з дотриманням стандартів захисту інформації.

Безперечно, інформаційні та цифрові компетенції є справжнім викликом для державних службовців, які повинні йти в ногу зі світовим трендом до цифровізації.

Технології з кожним днем стають складнішими, сучаснішими та різноманітнішими. Вони стрімко розвиваються, заохочуючи державних службовців постійно підвищувати свій рівень цифрової компетентності, яка включає не лише базове використання комп'ютера чи планшета, але й прискорює протидію кіберзагрозам, надаючи професійні послуги, уникаючи небезпек в Інтернеті та надійно захищаючи конфіденційні дані.

Цифрова культура державного службовця – це соціокультурне явище, яке включає набір нових практик цієї культури в рамках алгоритму надання адміністративних послуг онлайн. Вона передбачає наявність особистого практичного досвіду, підкріпленого принципами високої етичної цінності.

Ефективне використання вищезазначеного інструментарію сприятиме формуванню позитивного іміджу державних службовців, підвищенню довіри до влади та посиленню її роботи.

2.3. Засоби формування позитивного іміджу державного службовця

У наші складні часи роль і значення державної служби постійно зростають. Перебування на державній службі вимагає від службовців не лише спеціальних знань, професійних навичок, а й глибокої ерудиції, уміння комплексно, зважено вирішувати складні проблеми суспільного розвитку.

Наразі державні службовці мають бути зорієнтовані на норми демократичного громадянського суспільства, щоб стати дійовим інструментом розбудови суспільства. Для того, щоб державні службовці впливали на формування та розвиток прогресивної культури в суспільстві, вона повинні бути носіями прогресивної суспільної моралі та її цінностей.

Сучасний стан іміджу державних службовців в Україні є результатом тривалої взаємодії багатьох факторів, які впливають на державних службовців, а також безпосередньо від них залежать.

Для того, щоб сформувати позитивний імідж державного службовця, необхідно:

- вивчити потреби та очікування населення, його уявлення про «ідеального» представника влади;
- розробляти, обґрунтовувати та розвивати стратегії створення іміджу;
- задавати моделі поведінки;
- окреслити функцію своїх людських якостей і рис характеру;
- самовдосконалюватись у професійній діяльності;
- обирати канали зв'язку для інформування громадськості про свою діяльність;
- вивчити реакцію громадськості на деякі його роботи [61, с. 110-112].

Як не дивно, але найбільший вплив на формування їхнього іміджу справляють негативні події та тенденції: непрозорість та корупція, які категорично блокують нинішню негативну сутність просування послуг.

Це призводить до зниження рівня престижу професії державного службовця і, відповідно до низької морально-етичної культури персоналу низької взаємодії з населенням.

Проблеми формування іміджу та його значення в діяльності державних службовців досліджували та досліджують багато вчених, особливо С. Адамчук, Г. Атамчук, А. Безгін, Н. Богданова Н. (1999). Васюка, Т. Василевська, К. (1999). Ващенко, Г. Королько, Н. Орлової. С. Серьогін, . (1999), Г. Попова, М. Коновалова, С. Колоска, І. Хозило.

Механізм формування іміджу посадових осіб – це сукупність стимулів, інструментів, важелів, регулятивних впливів і практичних заходів, за допомогою яких здійснюється процес формування іміджу.

Водночас механізми конструювання іміджу публічних службовців можна охарактеризувати як сукупність окремих організаційних елементів

різної природи всередині цих механізмів, які мають організовувати побудову позитивного іміджу державних службовців.

Формування позитивного іміджу державних службовців має базуватися на довгостроковій, науково обґрунтованій стратегії, адекватній насущним потребам [47].

Дослідниця Н. Королько визначте основні характеристики іміджу:

- спланованим, щоб створити певне враження;
- правдоподібним, це може бути ймовірно.
- пасивним;
- яскравий і міцним;
- спрощене [38, с. 231-232].

Формування іміджу державного службовця – складний і трудомісткий процес, який потребує чітко визначених дій. Найважливішим фактором сприйняття державного службовця та оцінки його діяльності є сприйняття його суспільством, тобто його імідж.

Державні службовці повинні виконувати свої обов'язки виключно на благо суспільства і держави, а не для задоволення власних чи чужих інтересів. За будь-яких обставин державний службовець має насамперед служити народу, захищати законні права та інтереси громадян.

Але репутація державного службовця та імідж державної служби значною мірою залежатимуть від того, як суспільство сприймає державного службовця та оцінює його дії, тому головним завданням у створенні позитивного іміджу державного службовця є створення нової асоціації.

Важливе значення у створенні іміджу для ефективної діяльності державних службовців мають їхні особистісні характеристики, а саме: фізичні та психофізичні характеристики особи, характер, тип особистості, особистий стиль прийняття рішень, наявність харизми.

Це включає в себе гарні манери, здатність справляти враження впевненої людини, здатність довіряти, співчувати, переконувати і впливати на людей психологічно. Імідж державних службовців будується на основі основних

опор довіри до них, таких як ефективність, етичність і турбота. Довіра – це те, що характеризує позитивний імідж.

Для створення позитивного іміджу основним завданням державних інституцій є створення професійної державної служби, в якій кожен державний службовець може бути професіоналом своєї справи та відповідально ставитися до покладених на нього завдань, обов'язок за обов'язком, у роботі чітко дотримуватись законності, моралі та етики поведінки по відношенню до колег та суспільства. Імідж державного службовця залежить від типу, характеру та іміджу державних службовців, з якими громадяни стикаються в повсякденному житті, від готовності, можливостей і форм спілкування з населенням до успішного виконання професії.

Процес формування позитивного іміджу державного службовця має свої особливості, що визначаються цілісністю та єдністю процесів системи навчання, організаційно-правового забезпечення, науково обґрунтованих програм, розвитку персоналу, прогнозування та планування. Перепідготовка та підвищення кваліфікації, якісне матеріальне забезпечення навчального процесу, фізичне та моральне стимулювання, справедливе та розумне стимулювання професійного зростання державного апарату управління сприятиме формування позитивного іміджу державного службовця.

Перейдемо до розкриття засобів формування позитивного іміджу окреслених фахівців спираючись на накові доробки [16-21; 27-29; 35; 49-50].

1. Засоби масової інформації

Важливу роль у формуванні позитивного іміджу державного службовця відіграють засоби масової інформації, які можуть не лише налагоджувати стосунки між суспільством і державним службовцем, а й певною мірою впливати на ефективність його діяльності.

Вплив засобів масової інформації на формування іміджу державних службовців забезпечує досить високий і стабільний рівень суспільної довіри. Водночас засоби масової інформації є посередниками між посадовими

особами та громадськістю та мають велику довіру до громадськості і фактично своїми інформативними повідомленнями змушують державних службовців звертати увагу на свою поведінку, модель одягу та інші важливі аспекти культури мовлення [60].

Позитивні публікації можуть сприяти створенню позитивного іміджу державних службовців, демонструючи їхню компетентність, порядність та відданість своїй справі.

Негативне розголошення може завдати шкоди іміджу державних службовців, викриваючи помилки, корупцію чи неефективну роботу.

Ризик поширення дезінформації: у соціальних мережах легко поширювати неправдиву або оманливу інформацію про посадових осіб, що може негативно вплинути на їхній імідж.

2. Соціальні мережі

1. Пряме спілкування з громадськістю Державні службовці мають змогу безпосередньо спілкуватися з громадянами, ділитися інформацією про свою роботу та відповідати на запитання.
2. Зворотній зв'язок: державні службовці можуть отримати зворотній зв'язок громадян про свою роботу та враховувати їх у своїй подальшій діяльності [42].

3. Громадське сприйняття

Вплив думки: ЗМІ можуть впливати на те, як громадськість сприймає дії державних службовців, зображуючи їх позитивно чи негативно.

Фільтрація інформації: ЗМІ не завжди об'єктивно висвітлюють роботу державних службовців, що може призвести до однобічних уявлень.

Загалом ЗМІ та соціальні мережі мають значний вплив на імідж та сприйняття державних службовців. Важливо, щоб державні службовці усвідомлювали цей вплив і використовували ці канали, щоб бути ефективними публічна комунікація, формування позитивного іміджу та підвищення довіри до влади [16].

5. Підвищення рівня відповідальності та звітності

Зробити обов'язковим покарання корупціонерів шляхом застосування антикорупційних заходів.

Забезпечити прозорість та відкритість діяльності державних службовців.

Залучати представників громадськості до моніторингу діяльності державних службовців.

Впровадити систему етичних норм і правил діяльності державних службовців.

4. Підвищення цифрової грамотності

Цифрова грамотність державного службовця – це сукупність навичок володіння комп'ютером (прикладне вміння користуватися електронними пристроями та комп'ютерними програмами),

Професійне використання засобів масової інформації (кібергігієна та відповідність кібербезпеці) та вміння шукати інформацію.

При цьому цифрова грамотність трактується як комплексне явище, що включає культурний, когнітивний, комунікативний та творчий компоненти.

На нашу думку, цифрова грамотність державного службовця складається з набору навичок комп'ютерної грамотності (прикладне вміння користуватися електронними пристроями та комп'ютерними програмами),

Професійне використання ЗМІ (дотримання кібергігієни та кібербезпеки) та вміння шукати інформацію [62].

Для формування позитивного іміджу державного службовця в Україні необхідно **вжити комплекс заходів**, спрямованих на підвищення позитивного іміджу [9]:

1. Забезпечити державним службовцям доступ до якісної освіти та безперервного професійного розвитку.
2. Регулярно проводити тренінги та семінари з питань державного управління, антикорупційної політики та надання адміністративних послуг.

3. Заохочувати участь державних службовців у міжнародному обміні досвідом.
4. Запровадити систему оцінювання та атестації державних службовців, яка базуватиметься на чітких та прозорих критеріях.

Тому важливою складовою позитивного іміджу державного службовця є:

- рівень довіри населення до них;
- здатність нести відповідальність за прийняті рішення;
- харизматичність державних службовців;
- внутрішня та зовнішня складова позиціонування уряду;
- здатність до самопрезентації; індивідуальні фактори;
- розвинені комунікативні навички.

Дотримання етичних норм державними службовцями. Зміна іміджу державного службовця – тривалий процес, який потребує системних зусиль держави та громадянського суспільства. Лише за умови спільних зусиль можна побудувати професійну та поважну державну службу, яка стане рушієм розвитку України.

5. Розвиток ефективної комунікації

Ефективна комунікація є одним з найважливіших інструментів для державних службовців. Вона дає змогу:

1. **Інформувати громадськість про роботу державних органів.** Державні службовці повинні чітко та зрозуміло пояснювати громадянам, як працюють державні органи, які послуги вони надають та як ними можна скористатися.
2. **Налагоджувати діалог з громадськістю.** Важливо, щоб державні службовці не лише інформували громадян, але й активно слухали їхні думки та пропозиції. Це можна зробити за допомогою таких інструментів, як публічні консультації, громадські слухання, опитування тощо.

3. **Збільшувати довіру до влади.** Відкрита та чесна комунікація з громадськістю допомагає будувати довіру до державних органів та влади загалом.
4. **Залучати громадян до процесу прийняття рішень.** Державні службовці повинні залучати громадян до обговорення важливих питань, які стосуються їхнього життя. Це може допомогти у прийнятті більш обґрунтованих та справедливих рішень.
5. **Підвищувати ефективність роботи державних органів.** Ефективна комунікація допомагає покращити координацію роботи між різними державними органами, а також з громадськими організаціями та приватним сектором.

Державні службовці можуть використовувати різні канали для взаємодії з громадськістю, такі як:

1. **Офіційні вебсайти та соціальні мережі.** Це зручні канали для публікації інформації про роботу державних органів, а також для спілкування з громадянами.
2. **Заходи для громадськості.** Державні службовці можуть проводити публічні лекції, семінари, зустрічі з громадськістю тощо.
3. **Гарячі лінії.** Гарячі лінії дають змогу громадянам отримати консультації та роз'яснення з різних питань.
4. **Системи електронної демократії.** Ці системи дозволяють громадянам брати участь в онлайн-обговореннях, голосуваннях тощо.
5. **ЗМІ.** Державні службовці можуть співпрацювати з ЗМІ, щоб інформувати громадськість про свою роботу.

Вплив комунікації на державних службовців є багатограним та охоплює різні аспекти їхньої роботи та життя.

1. Вплив на сприйняття та імідж:

Ефективна комунікація збільшує довіру до державних органів та влади. Створює позитивний імідж державних службовців як компетентних, чесних та

прозорих. Сприяє кращому розумінню громадськістю роботи державних органів та їхньої ролі у суспільстві.

Неефективна комунікація може призвести до виникнення непорозумінь, недовіри та навіть конфліктів. Створює негативний імідж державних службовців як некомпетентних, непрозорих та байдужих до потреб громадян. Відштовхує громадян від участі у публічному житті та прийнятті рішень.

2. Вплив на роботу та результативність:

Ефективна комунікація покращує координацію роботи між різними державними органами. Сприяє кращому прийняттю рішень, заснованих на інформації та думках громадян. Підвищує рівень задоволеності громадян якістю державних послуг. Збільшує шанси на успішну реалізацію державних програм та проектів.

Неефективна комунікація може призвести до дублювання роботи, неефективного використання ресурсів та прийняття помилкових рішень. Знижує рівень задоволеності громадян якістю державних послуг. Ускладнює реалізацію державних програм та проектів.

3. Вплив на мотивацію та залученість:

Ефективна комунікація підвищує мотивацію та залученість державних службовців до роботи. Створює атмосферу довіри та поваги в колективі. Сприяє кращому розумінню державними службовцями своїх завдань та ролі у суспільстві.

Неефективна комунікація може призвести до демотивації та вигорання державних службовців. Створює атмосферу напруги та недовіри у колективі. Знижує рівень відповідальності та лояльності державних службовців.

4. Вплив на стосунки з громадськістю:

Ефективна комунікація збільшує рівень довіри та підтримки з боку громадськості. Сприяє кращому розумінню громадськістю роботи державних органів та їхньої ролі в суспільстві. Заохочує громадян до участі в публічному житті та прийнятті рішень. Створює партнерські стосунки між державою та громадянським суспільством.

Неефективна комунікація може призвести до зростання напруги та конфліктів між державою та громадянським суспільством. Відштовхує громадян від участі в публічному житті. Створює умови для розвитку корупції та зловживання владою. Загалом, ефективна комунікація є одним з найважливіших інструментів для державних службовців. Вона допомагає їм налагодити конструктивні стосунки з громадськістю, підвищити результативність роботи, покращити імідж та сприяти розвитку демократії [60].

Ефективна комунікація може мати значний позитивний вплив на імідж державних службовців. Коли державні службовці відкрито та чесно спілкуються з громадськістю, це сприймається як ознака прозорості, підзвітності та компетентності. Це, в свою чергу, може призвести до зростання довіри до державних органів та влади загалом. З іншого боку, неефективна комунікація або її відсутність може мати негативний вплив на імідж державних службовців. Це може призвести до виникнення непорозумінь, недовіри та навіть конфліктів.

Важливо, щоб державні службовці усвідомлювали важливість комунікації та використовували її як потужний інструмент для покращення свого іміджу та підвищення ефективності роботи.

6. Розвиток професійної етики державного службовця

Етика державного службовця висуває специфічні вимоги до моральності державних службовців, які пов'язані з особливістю проходження державної служби. Професійна мораль державних службовців – це особливості моральної свідомості, поведінки, взаємовідносин з іншими особами, які зумовлені державно-службовою діяльністю [1].

Під професійною етикою державних службовців слід розуміти систему моральних і правових вимог, принципів, яких повинні дотримуватися державні службовці під час виконання завдань і функцій держави на професійній основі.

Професійна етика формулює й обґрунтовує систему моральних норм і принципів, які діють у специфічних умовах взаємовідносин людей у сфері визначеної професії, враховуючи очікування і запити суспільства щодо певної професії, а також окреслення меж професійної діяльності та професійної компетенції.

Норми і принципи професійної етики публічної служби, як правило, виносяться на широке обговорення громадськості. Процес публічної дискусії сприяє не лише реалізації принципів відкритості і прозорості професійної діяльності публічних службовців, формуванню критеріїв оцінки якості їх роботи, а також і виробленню уніфікованого понятійного апарату для всіх професій, зайнятих у сфері державної служби, що слугує створенню єдиного смислового простору соціальної дії і сприяє соціальній комунікації й порозумінню. Окреслення меж професійної діяльності і професійної компетенції працівника публічної служби необхідно для того, щоб чітко прописати його повноваження і відповідальність за ввірений йому обсяг роботи [12].

Професійна етика надає роз'яснення і рекомендації щодо формування моделей мислення, діяльності і взаємодії у професійній діяльності державного службовця. Так складається світоглядна культура професіонала.

Положення професійної етики публічного службовця мають деонтологічний характер, сформульовані у них норми обов'язкові до виконання. Чіткість, зрозумілість та належне відображення у нормативних документах норм і вимог професійної етики забезпечують ефективність роботи працівника.

Професіонал виходить із чітко окреслених меж своєї професійної компетенції, враховуючи при цьому запити і виклики сьогодення. Оцінка професійної діяльності, реформування і внесення змін до професійних компетенцій покладена на суспільство, громадський актив, а не на

працівників певної професійної галузі. Так, якщо професійна діяльність не відповідає запитам суспільства, за оцінкою останнього (підкріпленою у ЗМІ, соціологічних опитуваннях тощо) є не результативною / неефективною, така діяльність піддається реформуванню або ж цей вид професійної діяльності повністю ліквідується.

Складовими професійної етики публічного службовця виступають: цінності, принципи, норми професійної діяльності та етичний інструментарій, що має забезпечувати дотримання і реалізацію перерахованих вище складових у практичній діяльності.

Основні принципи професійної етики державного службовця – це основоположні ідеї, керівні начала, що покладені в основу публічної служби, в яких фіксуються ціннісні та ідеологічні засади публічного життя суспільства. Принципи найбільш узагальнено виражають моральні вимоги, задають спрямування, пріоритети, на яких вибудовується публічна служба та якими мають керуватися публічні службовці у своїй діяльності. Недотримання цих вимог ставить під сумнів легітимність здійснення професійної діяльності, підриває довіру до професіоналізму як до певної кваліфікаційної якості людини, загрожує загальною недовірою громадськості до програм державного менеджменту і, у крайніх своїх виявах, соціальними заворушеннями.

До етичного інструментарію, за допомогою якого здійснюється реалізація цінностей, принципів і норм професійної етики державного службовця належать: етичні кодекси, професійна соціалізація, координуючі органи, механізми звітності та нагляду, взаємодія і вплив громадянського суспільства та ін.

Професійна діяльність має ставати реалізацією особистісних смислів людини-працівника в межах правового і морального поля професії. Якщо у професії людина не має можливості для самореалізації, то тоді професійна етика перетворюється виключно на засіб тиску та примусу.

Якими б не були нормативно-правові або організаційні основи діяльності публічної служби, їх утворюють самі люди. Тому головним завданням антикорупційних зусиль у даному секторі має стати вплив на людську поведінку, тобто сприяння проявам професійної та етичної поведінки і, у той же час, перешкоджання використанню державної посади з метою персонального збагачення. Ось чому одним із ефективних підходів до антикорупційної діяльності є перешкоджання корупційним діям шляхом підвищення моральних, репутаційних втрат, «морального тягаря» корупційної поведінки.

Важливим у роботі публічного службовця є розуміння, що вихованість, шляхетність, етичність і законність є взаємообумовлюючими у житті і професійній діяльності. Так, на прикладі подарункового етикету було продемонстровано поєднання культури поведінки, що ґрунтується на шані, повазі і визнанні, із нормами діючого законодавства.

Позитивний імідж державного службовця залежить від якості послуг, що надаються, від рівня кваліфікації державних службовців, від діяльності державного органу та його працівників щодо вирішення соціальних проблем, а також зовнішнього вигляду державного службовця. Процес створення позитивного іміджу має бути поступовим, цілеспрямованим, постійним.

Отже, засоби формування позитивного іміджу державного службовця є необхідною умовою ефективної їх діяльності. Існують різні види і способи створення позитивного іміджу. Велике значення мають соціально-психологічні підходи до управління, які традиційно поділяються на три групи: соціальні, етичні, моральні та психологічні.

Професійна ділова культура також відіграє важливу роль у формуванні іміджу працівника на ринку праці. Знання про етичні стандарти, етикет та норми поведінки в діловому середовищі можуть визначити успіх чи невдачу працівника в його кар'єрі. Компанії часто оцінюють кандидатів не лише за їхніми професійними досягненнями, але й за їхньою здатністю адаптуватися

до культурних особливостей організації та відповідати її цінностям і стандартам.

Один із важливих аспектів етики та професійної культури - це вміння ефективно спілкуватися та співпрацювати з колегами. Комунікація в діловому середовищі вимагає не лише вміння чітко висловлювати свої думки, але й уважно слухати інших, враховувати їхні погляди та думки. Вміння будувати позитивні взаємини з колегами сприяє підвищенню ефективності роботи команди та досягненню спільних цілей.

Крім того, етика та професійна ділова культура можуть впливати на можливості кар'єрного зростання. Працівник, який дотримується високих стандартів етики та ділової культури, частіше отримує можливості для професійного розвитку та просування по службі. Роботодавці шукають лідерів, які можуть бути прикладом для інших та сприяти підвищенню морального духу в колективі.

Отже, етика та професійна ділова культура мають значний вплив на успішність працевлаштування та кар'єрний розвиток. Індивіди, які володіють цими навичками, мають перевагу на ринку праці та можуть досягти великих висот у своїй кар'єрі. Тому розвиток цих аспектів стає невід'ємною частиною успішного професійного шляху в сучасному світі. Відсутність цих якостей може призвести до проблем у виборі роботодавця та у подальшому розвитку кар'єри.

Імідж державного службовця будується за певним алгоритмом. Є важливі шляхи підвищення кваліфікації, підвищення кваліфікації державних службовців та залучення ЗМІ.

Для створення позитивного іміджу державному службовцю необхідно в роботі втілювати професійні знання та вміння, особисті моральні якості, відданість інтересам держави під час служіння народу.

ВИСНОВКИ

Імідж державних службовців в Україні має велике значення для благополуччя суспільства. Зростаюча свідомість громадян, активізація громадянського суспільства та розвиток нових технологій створюють нові можливості для формування більш позитивного та конструктивного іміджу

Проведене дослідження, дає підстави до таких висновків:

Імідж державного службовця – це складне, багатофакторне явище, специфіка якого пов'язана з унікальністю державного управління, його місцем у житті людей, характером діяльності державного службовця чи державного органу. Він є баченням великої кількості громадян на якості, які притаманні лише цьому колу працівників. Імідж державного службовця повинен мати

злагоджену та чітку структуру, бути керованим, розроблятись і реалізовуватись відповідно до запланованої схеми та пристосовуватись до обставин, швидко реагувати на зміни. Для суспільства державний службовець повинен бути освіченим професіоналом з високим рівнем відповідальності до своєї справи, котрий дотримується морально-етичних норм та норм приписів закону.

Складовими іміджу державного службовця визначено: зовнішній вигляд (офіційно-діловий стиль одягу, зачіска і макіяж, жести і міміка, хода і постава, манери і так далі.), культура мовлення, службовий етикет, моральні якості, професіоналізм, світогляд, ерудиція; *мова і культура* (мова державного службовця має бути стилістично грамотною, чіткою, зрозумілою та доступною для кожного відвідувача, державний службовець має бути взірцем правильного мовлення, має бути культурною людиною, оскільки постійно контактує з різними людьми, бере участь у листуванні з кількома організаціями, приймає відвідувачів з особистих питань, розглядає заяви та скарги; *моральні якості* (повага, доброта, простота, скромність, справедливість, чуйність, готовність допомогти людині, доброзичливість, особиста чарівність; ґрунтовність, гнучкість, відкритість спілкування; інтерес до громадян, почуття стриманості, врівноваженості, винахідливості, намагання почути кожного); *службовий етикет* (визначається як найбільш доцільний звід правил поведінки, що покращує стосунки між людьми в процесі професійної діяльності, спрямованої на виконання функцій і функцій держави; *поведінка* (будь-які огріхи, помилки, проблеми у вирішенні справ, образи людської гідності, негативні висловлювання шкодять як конкретному державному службовцю, так і державному органу в цілому; *професіоналізм* (характеризується знаннями, уміннями та характеристиками, ефективність яких залежить від наявності та сили їх прояву: вимогливість, самодисципліна, жорсткий самоконтроль і високий рівень здібностей; знання сучасної інформації, висока працездатність, витривалість; здатність аналізувати та передбачати розвиток ситуації та встановлювати професійні контакти з

різними відомствами для гармонізації відносин між владою та суспільством, залежно від кваліфікації, запропонованої для посади); *світогляд і ерудиція* (сприяють державному службовцю в успішному вирішенні складних питань, цей набір особистісних властивостей включає: освіченість, вихованість; комплексний підхід; інтерес до політики, міжнародних проблем; прагнення до професійного розвитку, постійного поповнення та оновлення знань).

Досліджено складові іміджу державного службовця: ставлення до населення з боку держави, наявність конфліктів і непорозумінь, риси характеру державних службовців, важливі професійні якості, зовнішній вигляд, погляд на представників влади як на обличчя держави. За результатами опитування виявилось, що 75% респондентів вважають, що позитивне ставлення населення до державної служби є важливим для її роботи, тоді як лише 11% відкинули це твердження, а 14% обрали варіант «важко відповісти». Стосовно наявності конфліктів респонденти зазначили, що 40% стикалися з такими ситуаціями, 46% відповіли негативно, а 14% зазначили, що їм важко точно відповісти на це питання. Так, опитані громадяни вважають найважливішими рисами характеру державного службовця такі якості як: поміркованість характеру (294 бали), щирість (283 бали), доброта (265 балів), чесність (268 балів), впевненість (267 балів), розум (202 бали), здатність до співчуття (227 балів). відкритість (218 балів), толерантне ставлення до інших (207 балів). Повністю задоволеними діяльністю державного службовця виявились 58% респондентів, 18% більше задоволені, ніж незадоволені; 12% повністю задоволені; 10% повністю незадоволені; 2% обрали варіант «не можу відповісти», водночас ця характеристика визнана найважливішою для представника державних установ. Назвати державних службовців «обличчям держави» погодились 48%, не погодились або не погодились з цією тезою 36%, не погодились з цим твердженням 16%.

Визначено засоби формування позитивного іміджу державного службовця сучасного українського суспільства: засоби масової інформації,

соціальні мережі, громадське сприйняття, підвищення рівня відповідальності та звітності, підвищення цифрової грамотності.

Проведене дослідження не претендує на свою вичерпність. Зокрема подальшого вивчення потребує проблема формування інформаційно-комунікаційної складової іміджа державного службовця.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрєєва Т.Є. Етика та психологія ділових відносин [Текст]: навч. посіб. Х.: Бурун Книга, 2004. 240 с.
2. Артеменко Л. Мотиваційні аспекти менеджменту. Актуальні проблеми державного управління: Зб. наук. пр. / Редкол.: С. М.Серьогін (голов. ред.) та ін. Д.: ДРІДУ НАДУ. 2005. Вип.3 (21). 288 с.
3. Багрім О. Специфіка формування позитивного іміджу публічних службовців в умовах воєнного і після воєнного періоду в Україні. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. В.1. 2024. С. 80-84

4. Балабанова Л.В. Організація праці менеджера: навч. посіб.. Київ: ВД «Професіонал», 2004. 304 с.
5. Баришніков В.М. Інститут державної служби. Проходження державної служби: навч.-метод. посіб. / В. М. Баришніков. – К. : ПК ДСЗУ. 2010. 140с.
6. Бауман З., Донскіс Л. Моральна сліпота. Втрата чутливості у плинній сучасності / Пер. з англ. О.Буценка. К.: ДУХ І ЛІТЕРА, 2014. 280 с.
7. Блощинська В. А. Сучасне діловодство: навч. посібник. К.: ЦНЛ. 2005. 320 с.
8. Бондар В. Нематеріальна мотивація як чинник підвищення ефективності діяльності державних службовців в Україні. Актуальні проблеми державного управління: Зб. наук. пр. / Редкол.: С. М. Серьогін (голов. ред.) та ін. Д.: ДРІДУ НАДУ. 2006. Вип.1 (23). 292 с.
9. Василевська Т.Е. Особистісні виміри етики державного службовця : монографія. К.:НАД. 2008. 334 с.
10. Василевська Т.Е. Етика в публічній службі: Підручник. К.: НАДУ, 2018. 256 с.
11. Василевська Т. Е., Саламатов В. О. Етика державного службовця як засіб запобігання та протидії корупції: навч.-метод. Матеріали. К. : НАДУ, 2011. 72 с.
- 12.Верех С. М. Етика поведінки державних службовців: стан, проблеми і шляхи їх вирішення. URL:<http://kds.org.ua/blog/etika-povedinki-erzhavnihluzhbovtsistanproblemi-i-shlyahi-ih-virishennya>.
- 13.Виноградова Н. Л. Історико-культурне підґрунтя формування сучасних норм професійної етики державної служби України. Морально-етичні засади розвитку державної служби України: європейський та вітчизняний досвід : монографія; за заг. та наук. ред. проф. С. М. Серьогіна. Д. : ДРІДУ НАД. 2007. С. 9-26.
- 14.Власюк Д.П. Міжособистісне розуміння в структурі психологічно-управлінської компетентності керівників державної служби України -

- Психологічні перспективи. Зб. наук. Праць За ред. Л.Засекіної. Луцьк. 2011. №18 с.52-61.
- 15.Впровадження стандартів публічної етики на місцевому і регіональному рівнях: українська практика та європейський досвід . К.:АМУ, 2008. 212 с.
 - 16.Гаміна Т. С. Імідж особистості як засіб самореалізації. *Соціальна педагогіка: теорія та практика*. 2010. № 4. С. 22-26.
 - 17.Гончарук Н.Т. Керівний персонал у сфері державної служби України: формування та розвиток. Д.: ДРІДУ НАДУ. 2007. 239 с.
 - 18.Гордєєва О. В. Методика і інструментальний апарат оцінки іміджу виникаючих характеристик підприємства. Серія: Економіка. 2013. №6.
 - 19.
 - 20.Григоренко А. М. Створення сприятливих умов для ефективної діяльності державного службовця : конспект лекцій для слухачів магістратури державної служби. Х.: Вид-во ХНЕУ. 2007. 80 с.
 - 21.Державне управління: основи теорії, історія і практика: навчальний посібник. ред. Надолішнього П.І., Бакуменка В.Д. Одеса: ОРІДУ НАД. 2009. 94 с.
 - 22.Діловодство і документація [Текст] : навчально-методичний посібник / Державний вищий навчальний заклад «Українська академія банківської справи Національного банку України»; [уклад. П. О. Добродумов]. Суми: ДВНЗ «УАБС НБУ». 2014. С.25.
 - 23.Діловий етикет та імідж державного службовця. К. 2008. 160 с.
 - 24.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.
 - 25.Засекіна, Л. В. Психолінгвістична діагностика: навч. посіб. Луцьк: РВВ «Вежа» Волин. нац. у-ту ім. Лесі Українки. 2008. 188 с.
 - 26.Захарова О. В. Організація діяльності державного службовця: навч. посіб. Донецьк : ТОВ «ДРУК-ІНФО». 2013. С.64.

27. Заяць Ю. О. Імідж політичного діяча. // Матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції «Управління розвитком соціально-економічних систем» Харків: ХНТУСГ, 2019. С. 37-39.
28. Заяць Ю. О. Імідж керівника як управлінська та соціальнопсихологічна категорія. // Матеріали XII Міжнародної наукової конференції здобувачів вищої освіти «Проблеми розвитку економіки підприємства: погляд молоді». Харків: ХНАДУ, 2019. С. 137-140.
29. Зінченко О. М. До питання професіоналізму в державній службі [Текст]. *Вісн. держ. служби України: укр. наук.- практич. журн.* К., 2006. № 1 . С.17-20.
30. Іванова Т.В. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування: навч. посіб. К: ЦУЛ, 2007. 360 с.
31. Імідж державного службовця. URL: <https://studfiles.net/preview/5130094/page:8/>
32. Історія державної служби в Україні : у 5 т. Голов. упр. держ. служби України, Ін-т історії НАН України. К. : Ніка-Центр. 2009. Т. 1. 544 с.
33. Кірічок О. Г. Документування у менеджменті: підручник. К. : ЦУЛ. 2005. 216 с.
34. Ковальова Анастасія Юріївна. Імідж державного службовця. URL: <http://intkonf.org/panasyuk-b-a-sotsialna-reklama-yak-osnovniy-faktor-bednannya-suspilstva>
35. Козаков В. М. Соціально-ціннісні засади державного управління в Україні: монографія. К.: Вид-во НАДУ. 2007. 284 с.
36. Козоріз В. П. Загальне і кадрове діловодство: навч. посібник. К.: МАУП. 2002. 168 с.
37. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>
38. Королько В.Г. Паблік рілейшнз. Наукові основи, методика, практика. К.: Видавни чий дім «Скарби», 2018. 400 с.

- 39.Круп'як Л.Б. Управління трудовими ресурсами організації: навч. посіб. К.: Кондор-Видавництво. 2013. 278 с
- 40.Круп'як Л.Б. Організація діяльності державного службовця: Навч. посібник. Тернопіль: Крок. 2015. 243с.
- 41.Крушельницька Я. В. Фізіологія: і психологія праці: підручник. К.: КНЕУ. 2003. С.12.
- 42.Лавренко А.А., Лавренко О.В. Діловий етикет та імідж державного службовця. К. : Київський міський центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, керівників державних підприємств, установ та організацій, 2008. 72 с.
- 43.Литвин О. В. Адміністративно-правове забезпечення статусу державного службовця в Україні: монографія. Ірпінь: Вид – во НУ ДПСУ. 2010. 210 с.
- 44.Литвинова Л. Сучасні проблеми формування організаційної культури державних службовців. *Вісн. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України : наук. журн.* 2008. № 3. С. 53-59.
- 45.Мазак А. В. Добір кадрів на державну службу: реалії і впливи світової кризи. Управління розвитком: Збірник наукових праць. Харків: Вид-во Харківського національного економічного університету, 2009. № 11. С. 47-49.
- 46.Малиновський В. Я. Державне управління: навч. Посібник. К.: Атіка. 2009. 608 с.
- 47.Малімон В.І. Комунікаційна політика в діяльності державного службовця: навч. посібник. вано-Франківськ: Місто НВ. 2008. 344 с.
- 48.Мельник А. Ф. Менеджмент державних установ та організацій: навч. посіб. К.: ВД «Професіонал», 2006. С.157.
- 49.Мельничук Я. Імідж державних службовців. Буковинський вісник державної служби та місцевого самоврядування. 2011. №1. С.40-41.
- 50.Могильний С. А. Інноваційні технології формування позитивного іміджу посадових осіб органів місцевого самоврядування. Актуальні проблеми

- державного управління. 2010. №2 . (40) 6. С. 1-8. (Серія державне управління: аспекти та практики).
51. Нижник Н. Р. Ділове спілкування у сфері державного управління / Н.Р. Нижник. Хмельницький. 2005. 196 с.
 52. Оболенський О.Ю. Державна служба. К. : КНЕУ, 2006. 468 с.
 53. Олуйко В. М. Ділове спілкування у сфері державного управління. Хмельницький: Поліграфіст. 2005. 296 с.
 54. Організація діяльності державного службовця: навч.-метод. посібник. / Черніг. центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів держ. влади, органів місц. самоврядування, держ. п-в, установ і орг.; Упор.: Н.М. Пригара. – Чернігів: ЦППК. 2009. 38 с.
 55. Орлова Н. С., Шляхтіна Г. В. Цифрові компетентності лідера на державній службі. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 9. С. 98–102.
 56. Палеха Ю.І. Документаційне забезпечення управління: підручник. Палеха. К., 2003. 124 с.
 57. Петрова Г. Деонтологічні засади службової діяльності: службовий етикет правоохоронця (поліцейського) [Текст]: пам'ятка / Петрова Г.М. К.: Нац. акад. внутр. справ, 2015. С.89-92.
 58. Пантюхін В. О. Удосконалення ефективності праці державних службовців в Україні. *Вісник Східноукраїнського національного університету ім. Володимира Даля*. 2011. № 17 [171]. С. 113-118.
 59. Про затвердження Загальних правил поведінки державного службовця : Наказ Головного управління державної служби України від 23.10.2000 р. № 58. Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0783-00> (дата звернення: 23.05.2020).
 60. Сімеоніді І. А. Формування іміджу державної служби. Актуальні проблеми державного управління, педагогіки та психології: збірник наукових праць. Херсон. 2010. №1(2). С. 136-146.
 61. Формування позитивного іміджу органів державної влади через підвищення якості надання адміністративних і 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. 132 с
62. Чалабієва М. Р. Становлення цифрової громади у контексті конституційної реформи в Україні. *Державне будівництво та місцеве самоврядування*. Вип. 42. 2021. С. 67-79
63. Шпекторенко, І. В. Професійна мобільність державного службовця: монографія. Дніпропетровськ: Моноліт, 2009. 242 с.
64. Янюк Н.В. Актуальні проблеми у регулюванні питань професійної етики публічних службовців. *Вісник Львівського університету. Серія: Юридична*. Львів, 2014. Вип. 59. С. 194–199.
65. Яремін І.І. Аспекти етичних правил поведінки публічних службовців : навч.-метод. посіб. Івано-Франківськ : ІФОЦППК, 2016. 68 с.

ДОДАТКИ

Анкета

Шановні колеги!

Просимо Вас взяти участь у проведенні дослідження з проблеми формування іміджу державного службовця.

1. Висловіть Ваше ставлення до державної служби
 - ☐ Позитивне
 - ☐ Негативне
 - ☐ Важко відповісти

2. Чи виникали у вас конфлікти та непорозуміння з державними службовцями?»

- Виникали
- Не виникали
- Важко сказати

3. Оцініть риси характеру державного службовця від 0-до 10 (від меншого до більшого)

- чесність
- розум
- впевненість
- здатність до співчуття
- відкритість
- доброта
- поміркованість характеру
- щирість
- доброта толерантне ставлення до інших

4. Оцініть професійні якості державного службовця від 0-до 10 (від меншого до більшого)

- професіоналізм
- знання професійного етикету
- уміння знаходити спільну мову з людьми
- сумлінність
- патріотизм
- відповідальність
- правильна форма
- певний досвід роботи
- здатність чітко виконувати накази
- пунктуальність

- вірність інтересам держави
- знання іноземних мов

5. Чи задоволені Ви роботою державного службовця
значною мірою не задоволені загальними професійними

- більше задоволені, ніж незадоволені;
- повністю задоволені;
- повністю незадоволені;
- «не можу відповісти».

6. Чи повинні державні службовці дотримуватись офіційно-ділового
стилю:

- «повинні дотримуватися офіційно-ділового стилю»;
- «слідувати, але з деяким відхиленням»;
- «лише в окремих випадках»;
- «варто надати держслужбовцям свободу вибору стилю одягу в робочий час»;
- «варто відмовитися від офіційно-ділового стилю одягу».

Дякуємо за участь у проведенні дослідження!