

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»
Институт психологии
Кафедра социальной психологии, конфликтологии и управления

**УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
СЛУЖАЩИХ**

Выпускная квалификационная работа

Направление «38.03.04 – Государственное и муниципальное управление»

Квалификационная работа
допущена к защите
Зав.кафедрой:
«___»_____2018 г.

Исполнитель:
Елкиева Елизавета Валерьевна,
Обучающийся 406 группы

Руководитель:
Ю.А. Горбунова – канд.филос.н.,
доцент кафедры социальной
психологии, конфликтологии и
управления

Екатеринбург 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Глава 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ.....	5
1.1 Деловая репутация государственных служащих: понятие и особенности...	5
1.2 Система управления деловой репутацией государственных служащих.	21
Глава 2. ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИЕЙ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ.....	33
2.1 Оценка деловой репутации государственных служащих.....	33
2.2 Рекомендации по управлению деловой репутации государственных служащих	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	58
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	60
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	64

ВВЕДЕНИЕ

Важным направлением эффективного функционирования государственного аппарата выступает его деловая репутация, включающая в себя как деловую репутацию самого этого института власти в целом, так и соответствующие характеристики его работников. Обеспечение деловой репутации работников государственного аппарата призвано поддержать высокие показатели отбора и закрепления в социальной группе управленцев специалистов, обладающих высочайшей квалификацией, глубокими профессиональными и личностными качествами. Предъявляемые сегодня требования к работникам государственного аппарата должны быть основаны, в первую очередь, на формировании у них соответствующего уровня деловой репутации, которая призвана стать на современном этапе одним из главных квалификационных показателей профессиональной деятельности чиновника.

Актуальность выбранной темы: Деловая репутация работников государственного аппарата, является актуальной задачей не только с точки зрения совершенствования самой системы государственной власти, но и весьма востребовано с позиций построения современного гражданского общества, так как гармоничное взаимодействие последнего с системой государственного управления становится на современном этапе одним из обязательных элементов его эффективного функционирования. Именно поэтому деловая репутация государственных служащих становится на современном этапе важнейшим фактором совершенствования политического управления также и в силу поставленной и осуществляемой руководством страны задачи радикальной борьбы с коррупцией, которая стала одним из главных тормозов повышения эффективности государственной власти в нашей стране.

Объект исследования – деловая репутация государственных служащих.

Предмет исследования – управление деловой репутацией государственных служащих РФ.

Цель исследования – на основе теоретического анализа и полученных эмпирических данных, выявить проблемы и разработать рекомендации в сфере управления деловой репутацией государственных служащих РФ.

Для достижения поставленной цели были поставлены следующие задачи:

- проанализировать понятие и особенности деловой репутации государственных служащих;
- рассмотреть систему управления деловой репутацией государственных служащих;
- на основе данных анкетного опроса провести оценку деловой репутации государственных служащих РФ;
- предложить и обосновать рекомендации по управлению деловой репутацией государственных служащих РФ.

В работе использованы научные труды следующих авторов: Атаманчук Г.В., Тихомиров М.Ю., Федоров П.Г., Барсукова В. Н., Каменева З. В.

Эмпирическую базу исследования составляют:

- российское законодательство, подзаконные нормативно-правовые и правоприменительные акты, разъясняющие акты высших судебных органов, и судебная практика;
- данные анкетного опроса.

Работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка использованной литературы.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

1.1 Деловая репутация государственных служащих: понятие и особенности

Проводимая на современном этапе коренная модернизация общественно-политического процесса в нашей стране актуализировала необходимость радикального совершенствования института государственной службы в целом и государственной гражданской службы – в частности.

Одним из наиболее действенных факторов дальнейшего позитивного развития государственной гражданской службы выступает система мер, обеспечивающих высокий квалификационный уровень работников этой сферы. К числу подобных мер, несомненно, относится управление деловой репутацией. Между тем, как показывает анализ литературы и нормативных материалов, в отечественной науке сформировалось несколько основных направлений к определению понятия деловой репутации.

Один из первых подходов к определению понятия «деловая репутация» представлен в работах немецкого социолога М. Вебера.

Несмотря на то, что М. Вебер не пишет напрямую о деловой репутации субъекта социальной жизни, он пытается рассмотреть это явление на основе понятия «статусной репутации», которое раскрывает преимущественно социальные показатели индивида. Однако для измерения характеристик вышеназванных понятий он использует такие критерии, как образ жизни, формальное образование, престиж профессии.

Репутация в данном случае в большей степени зависит не от субъективных характеристик личности (способности, профессионализм и

т.д.), а от объективно заданных социально-статусных индикаторов (привилегии, материальные блага, престиж профессии и т.д.).

Одновременно решающая роль «образа жизни» означает, что та или иная группа индивидов, претендующая на принадлежность к определенному обществу, вырабатывает «должный» стандарт поведения, в соответствии с которым выбирается круг людей для социального общения.

При этом развивается осознание значимости своего положения, своеобразное «статусное самоуважение», и одновременно с ним возникает желание дистанцироваться от других слоев общества [12, с.28,33]. В этом случае деловая репутация, или социальный престиж, — это сравнительная оценка социальной значимости индивида, группы людей или социального института, его положения в обществе, закреплённая в общественном мнении.

Второе направление в определении понятия «деловая репутация», развиваемое в современной юридической литературе (А.М. Эрделевский, А.Л. Анисимов, М.Н. Малеина Е.Ю. Докукина и др.), которое можно рассматривать как «правовое», акцентирует свое внимание на описании деловой репутации юридических лиц, оценке бизнеса со стороны контрагентов и потребителей. Особое внимание в этом направлении уделяется понятию «деловая репутация кредитных организаций», которое закреплёно законодательно и является объектом судебной защиты [8,22].

Однако в юридической литературе практически не рассматривается проблема регулирования отношений по формированию и развитию деловой репутации конкретных работников, в том числе — государственных гражданских служащих.

Третье, «экономическое» направление толкования понятия «деловая репутация», имеет в своем составе несколько отдельных течений. Так, в первом случае, например, в западной литературе обычно используется термин «goodwill» — «доброе имя» фирмы. С данной точки зрения деловая репутация рассматривается как составляющая нематериальных активов в

одном ряду с авторскими правами, торговой маркой, ноу-хау. Деловая репутация коммерческих лиц учитывается в их нематериальных активах, является источником их дополнительной прибыли, о чем свидетельствуют подзаконные акты о бухгалтерском балансе и по учету нематериальных активов. Однако, несмотря на наличие в этом подходе определенных теоретических наработок, его использование мало применимо для определения смысла и направления совершенствования деловой репутации государственных гражданских служащих, так как, во-первых, последние являются физическими лицами, что создает соответствующую специфику оценки, во-вторых, не учитывается в этом случае так называемый человеческий фактор исследуемого явления.

Второе течение экономического направления определения смысла деловой репутации, развивающееся в работах по экономике труда (М.В. Дулясова, Т.Р. Ханнанова и др.), основное внимание уделяет анализу деловой репутации корпоративных работников [15]. В данном направлении под деловой репутацией работника понимается представление работодателя, работника, иных связанных с ним лиц о профессионально важных и личностных качествах работника, врожденных и (или) сформированных на прежнем месте работы или учебы, сложившееся в результате оценки этих качеств, основанной на нормативно закреплённых и научно обоснованных методиках [15, с.261].

Необходимо подчеркнуть, что именно в работах вышеприведённых авторов впервые была доказана взаимосвязь деловой репутации работника и его человеческого капитала.

Вместе с тем недостатком данного течения в характеристике понятия «деловая репутация» является то, что оно практически не учитывает, с одной стороны, многогранности правового статуса государственных гражданских служащих, а, с другой стороны, специфики и сложности выполняемой ими деятельности.

Четвертое выделяемое нами направление исследования феномена деловой репутации государственного гражданского служащего развивается в специальных работах по теории государственного и муниципального управления (Е.Ю. Киреева, И.Р. Гимаев и др.)

Данное направление, которое можно охарактеризовать как «государственно-правовое», рассматривает понятие деловой репутации в контексте описания проблем развития государственной и муниципальной службы.

Однако существенным недостатком данного направления является то, что в этом случае акцент делается на организационных аспектах современной кадровой политики, а эффективность государственного и муниципального управления не связывается с уровнем деловой репутации служащего, которая, на наш взгляд, является неотъемлемой частью его человеческого капитала.

Таким образом, исходя из проведенного краткого анализа проблемы можно сделать вывод о необходимости уточнения понятия «деловая репутация государственного гражданского служащего». Необходимо, с одной стороны, синтезировать теоретические наработки предшествующих авторов из различных научных направлений, с другой стороны, иметь в виду, что главным носителем феномена деловой репутации должен выступать сам государственный гражданский служащий, сочетающий в себе высокие личностные, профессиональные и общекультурные качества, создающие соответствующий уровень рассматриваемого явления.

Одновременно деловая репутация должна рассматриваться как важный квалификационный показатель профессионализма государственных гражданских служащих и в этом смысле выступать как фактор современной кадровой политики, обеспечивающей радикальную модернизацию всей системы государственного управления в стране. А пока анализ нормативных источников и практики замещения государственных должностей показывает, что существующие правовые нормы не являются

преградой для поступления на государственную и муниципальную службу недобросовестных лиц, небрежно относящихся к государственному языку, не владеющих информационными технологиями и не желающих перестраивать свою деятельность в соответствии с вызовами времени. Как уже выше отмечалось, для выработки адекватного определения понятия «деловая репутация государственного гражданского служащего» необходимо в первую очередь учитывать специфику самой профессиональной деятельности этой социальной группы.

Как отмечается в литературе (Г.В. Атаманчук), данная специфика проявляется в том, что:

а) государственными служащими выполняется труд, который выражается в обосновании целей и направлений общественного развития, в организации и регулировании общественной жизнедеятельности, сознания, поведения и деятельности миллионов людей;

б) их труд – интеллектуальный, психологически насыщенный, состоящий в основном в осмыслении управленческой информации и воздействии на людей;

в) в их усилиях проявляется государственная власть, придающая им авторитет и должную гарантию;

г) труд, выполняемый персоналом государственного управления, является высокопрофессиональным и предъявляет к каждому из их субъектов жесткие требования [10, с.145].

Таким образом из вышеизложенного под деловой репутацией государственного гражданского служащего следует понимать представление государства в лице уполномоченных должностных лиц и органов, организаций и граждан, средств массовой информации, иных связанных с ними лиц о профессионально важных и личностных качествах государственного служащего, врожденных и (или) сформированных на прежнем месте работы или учебы, а также в процессе прохождения государственной службы, сложившееся в результате оценки этих качеств,

основанной на нормативно закреплённых и научно обоснованных методиках.

Главной особенностью в лексической трактовке понятие «репутация» во многом синонимично понятию «имидж».

Различия в употреблении терминов «имидж» и «репутация» должны заключаться в следующих аспектах:

а) имидж представляет собой сложившийся во многом стереотипный и мифологизированный образ, а репутация – это сущностное восприятие имиджа объекта (субъекта) через призму системы ценностей, нравственно-этических установок деятельности объекта (субъекта);

б) имидж – это явление, постоянно изменяющееся под воздействием объективных и субъективных факторов, а репутация – более устойчивая смысловая конструкция, восприятие которой происходит на сознательном и бессознательном уровне, с акцентированием внимания на выполнении субъектом обещаний и реализации заявленных притязаний.

Также представляется, что деловая репутация государственных служащих - это мнение населения о них, которое связано с выполнением ими профессиональной деятельности на государственной службе, и которое отражает их личностно-деловые и личностно-профессиональные качества, как представителя государства.

По данным социологического исследования Всероссийского центра изучения общественного мнения можно выделить 3 основные группы негативных качеств, наиболее распространённых, по мнению населения, среди государственных служащих: – профессионально-деятельностные: бюрократизм (52,1 %), коррумпированность и взяточничество (49,0 %), стремление использовать свою работу в корыстных целях (37,4 %), пренебрежение к законам (21,1 %); – профессионально-нравственные: безразличное, неуважительное отношение к людям (47,9 %), непорядочность, нечестность (25,1 %), отсутствие принципиальности (12,6 %); – профессионально-функциональные: имитация бурной деятельности

(29,1 %), безответственное отношение к своим служебным обязанностям (21,5 %) [27].

Очевидно, что основу негативных оценок нравственных качеств государственных служащих населением составляют преследование ими целей, не соответствующих интересам ни государственной службы, ни населения, а также проявление пренебрежения к людям, обращающимся в органы государственной власти и управления.

Оценку нравственной культуры государственных служащих, основными критериями которой, на мой взгляд, выступают нравственная надежность и ответственность можно проводить на основе их собственного подхода к выбору этических ориентиров и опираясь на общественное мнение о нравственности служащих органов государственного управления и местного самоуправления.

Нравственные оценки государственных служащих в общественном сознании жестко не связаны с оценками их профессионализма, организаторских способностей, эффективности принимаемых решений - это явление специфичное для общества. Повышение профессиональной компетенции развитие деловых качеств не означает и автоматически не обеспечивает роста нравственности и духовно-культурных качеств служащих. Безнравственность отдельных лиц сводит на нет результаты огромной и дорогостоящей работы по повышению их профессионализма. Нравственная оценка населением государственных и муниципальных служащих сегодня детерминируется не производственными достижениями, не заявлениями и умными речами, не предприимчивостью во имя личного обогащения, удовлетворения властных или каких-либо иных личных амбиций, а знанием подлинных нужд людей, стремлением работать на общественный интерес, заботиться о «простом человеке» и защищать его от произвола.

При оценке положительных нравственных качеств служащих на первый план ставится честность и это качество считается определяющим.

Затем идут принципиальность, неподкупность, справедливость. В глазах общественности государственные служащие должны быть носителями самых высоких норм человеческого общежития и моральных ценностей, стремящихся к демократии правопорядку и социальности.

В случае не оправдания таких ожиданий и разрастания отчуждения населения от институтов, осуществляющих государственное и муниципальное управление, а также от государственных и муниципальных служащих как социального слоя, реализующего функции управления.

Деловая репутация госслужащих определяется уровнем нравственной составляющей их поведения, которая, в свою очередь, основывается на этических и моральных нормах, включая рассмотренные ранее правила относительно уважения достоинства человека.

Профессиональный менталитет служащего влияет на его деятельность и поведение, что отражается на его деловой репутации. Поэтому такая специфическая социальная группа, как государственные служащие, формирует свою систему ценностных ориентаций, влияющих на нормативность их поведения.

Любые социально-правовые нормы в целом предназначены для воздействия на волевое поведение людей, а предметом этого регулирования служат отношения между личностью и обществом.

Нормы поведения — это общепринятые шаблоны поведения. В зависимости от типа социального контроля нормы поведения представляют собой привычные культурные образцы деятельности и обычаи, принятые в обществе или социальной группе ж не действующие за ее пределами. Содержательная сторона норм поведения заключается в удержании личности от совершения действий и поступков, несовместимых с принятыми законами и моральными обычаями, посредством угрозы наказания либо выражения общественного презрения.

Этическая норма поведения является одной из наиболее простых форм нравственного требования к личности, выступая, с одной

стороны, как элемент моральных отношений (обычай), постоянно воспроизводимый силой массовой привычки, примера, поддерживаемый общественным мнением, а с другой — как форма морального сознания, формируясь в виде повеления самому себе, требующего неукоснительного выполнения исходя из собственных представлений о добре и зле, долге, совести, справедливости.

Этические нормы поведения формируются в процессе эволюционного развития человечества, принимая формы универсальных моральных ценностей, вырабатываются каждым обществом

По принадлежности к носителям ценности можно выделить всеобщие, общие, групповые и личностные этические нормы.

Всеобщие этические нормы выражают общечеловеческие нравственные требования общежития. Они сформулированы в «золотом» правиле этики: поступай по отношению к другим так, как ты хочешь, чтобы поступали по отношению к тебе.

Общие этические нормы господствующей в обществе морали распространяют свои требования на всех без исключения членов данного общества, выступая средством регулирования и оценивания отношений и взаимодействия людей. В процессе расширения социального опыта каждый человек включается в различные социальные группы, являясь, как правило, одновременно членом нескольких групп. Поступая, например, на службу, он входит в коллектив, представляющий собой достаточно сложную систему формальных и неформальных групп, группировок, каждая из которых устанавливает собственную систему ценностей и вырабатывает на их основе свои этические правила. Между этими правилами всегда существует некая степень несоответствия, а подчас и противоречия.

Групповые этические нормы обеспечивают включение личности в группу, в процессы и механизмы группового взаимодействия, влияют на все виды поведения, в том числе и тогда, когда он становится членом другой группы. Занимая определенную позицию в коллективе, человек

усваивает заданные и вырабатывает личностные нормы, предписывает себе собственную позицию и формы поведения, в которых реализуется процесс его существования как личности.

Личностные этические нормы выступают как характеристика субъективного «внутреннего» мира человека. Они соотносятся с его представлением о самом себе и по этой причине не нуждаются в «усвоении» и «принятии». Следование личностным этическим нормам связано, прежде всего, с чувством самоуважения, высокой самооценкой, уверенностью в своих действиях. Отступление от этих норм всегда сопряжено с чувством вины (совесть), самоосуждением и даже нарушением целостности личности.

Таким образом, поведение человека, осуществляющего профессиональную служебную деятельность, сложно детерминировано. Оно управляется посредством как внешних этических регуляторов (общечеловеческие ценности).

Нормы служебного поведения могут быть переданы служащим либо через пример других служащих, либо через научение, обычно эти два способа действуют одновременно. Служащие, особенно руководители, далеко не всегда поступают в жизни так, как сами проповедают. Противоречивая практика, при которой руководители снисходительны к себе или отдельно избранным сотрудникам, а для других устанавливают строгие стандарты, снижает вероятность того, что установленные нормы служебного поведения будут усвоены и исполнены всеми служащими.

Анализ практики принятия этически неправильных управленческих решений позволяет выделить четыре основных аргумента, которые могут стать причиной неправильного служебного поведения. Это уверенность в том, что данная деятельность:

а) не выходит за рамки этических и юридических норм, т.е. что на самом деле не является нелегальной или аморальной;

б) отвечает интересам чиновника или службы и что от служащего ожидают именно подобных действий;

в) «безопасна», так как никогда не будет обнаружена и обнародована;

г) помогает организации, а значит, руководство отнесется снисходительно и даже защитит служащего, который ею занимается.

Для того чтобы новому сотруднику успешно адаптироваться на службе, ему необходимо изучить систему норм и поведенческих стереотипов, характерных для службы. Особенно важно знать те из них, которые являются ключевыми на первом этапе взаимодействия служащего с организационным окружением и без знания общественных потребностях. Следовательно, этические нормы при исполнении служебных обязанностей предполагают специальные процедуры и методы контроля, которые зависят от многих обстоятельств и устанавливаются отдельно. Служебное поведение является по определению контролируемым.

Рассматривая служебное поведение в контексте выявления желательных типов поведения чиновников, используя соответствующие методы стимулирования результативности их деятельности — экономические, материальные, социальные (поддержание престижа, статуса, удовлетворенности), можно формировать позитивную мотивацию служащих, а на этой основе регулировать и контролировать поведение чиновника в желательном для службы направлении. В качестве средства регулирования служебного поведения служащих выступает внешний контроль (законы, правила, кодексы, регламенты, инструкции) и внутренний контроль (убеждения, ценности и нормы).

Следует учесть, что мотивация — это потребность, побуждающая человека действовать с определенной целью. Потребность является внутренним аспектом мотивации, а цель — ее внешний аспект. Не следует смешивать мотив и мотивацию поведения. Мотивация — это переживаемая причина поведения, психологическая причина. Однако наряду с

нелогичными причинами существуют сознательные мотивы. Можно выделить четыре вида мотивационных предпочтений служебного поведения:

- а) стремление к творческой самореализации (получение удовлетворения от работы и профессионального роста);
- б) служебный долг (профессиональная деятельность основывается на реализации общественных и служебных интересов);
- в) прагматическую ориентацию (стремление обеспечить индивидуальный материально-денежный достаток);
- г) карьерный интерес (работа ради продвижения по службе).

Особое значение в понимании сущности служебного поведения имеет понятие «стиль поведения». Стиль служебного поведения отражает, во-первых, свойства черт личности служащего, во-вторых, уровень его компетентности, способности и воли оптимально использовать личностные черты для выполнения служебных задач, управленческой ситуации. Стиль служебного поведения формируется на основе деловитости. Деловой подход позволяет противостоять консерватизму мышления и действия, активным и скрытым формам бюрократизма, формализма, технократизма, субъективистским и волюнтаристским порывам.

Отношение к включению в нормативные правовые акты требований к служебному поведению гражданских служащих неоднозначно. Существует точка зрения, что закрепление законом моральных норм и требований - это формальное действие.

Другая точка зрения состоит в том, что систематизация нравственных, моральных требований, которые предъявляются к гражданским служащим, является ориентиром в поведенческих действиях и поведении, служащих при реализации им своих профессиональных обязанностей.

Служение общественному долгу, честность, принципиальность, ответственность за свои действия и слова - эти и другие нравственные качества имеют решающее значение для государственных и муниципальных служащих,

являются ведущим критерием в оценке их профессиональной пригодности к работе. Моральная нечистоплотность ответственного чиновника может серьезно дискредитировать любые благие намерения властей и формирует соответствующий имидж.

Низкие оценки деловой репутации служащих обусловлены, как правило, допущенными нарушениями закона, коррупцией, низким уровнем профессионализма, безответственностью, пренебрежением интересов населения.

При этом многие госслужащие не уделяют достаточного внимания своей деловой репутации и повышению своего профессионализма.

Это приводит к появлению отклонений в поведении государственных и муниципальных служащих от норм, принятых в служебной деятельности.

Их основные проявления — социальное равнодушие, консерватизм, формализм, волокита, низкая исполнительность, конформизм или конфликтность, злоупотребление служебным положением в корыстных личных целях, предательство интересов службы и т. д.

Перечисленные аномалии могут быть обусловлены аномалиями на системном и локальном уровнях.

Проявлением аномалий государственной и муниципальной власти является бюрократизм, карьеризм, коррупция, консерватизм, кризис легитимности власти.

Бюрократизм буквально означает власть «бюро», т.е. письменного стола, — не народа, даже не конкретного лица, а должностной позиции.

Иными словами, вспомогательная функция, призванная служить людям, быть орудием в их руках, приобретает над ними власть.

Система рационального отправления дел из инструмента превращается в самодовлеющую машину.

При этом проблема не сводится к злостному бюрократизму, она вытекает из самой логики социальной структуры и общественного разделения

труда: в любом обществе неизбежно существуют не только общие, но еще и особые интересы, в частности, групповые.

Поэтому для тех, кто имеет большие возможности для обеспечения приоритета этих интересов, естественно, больше соблазн их использовать.

Чиновник в принципе не может быть абсолютно бесстрастным исполнителем, как полагал Вебер, он склонен использовать свое положение для собственной выгоды. На уровне социально-групповых взаимодействий это выглядит так: аппарат порой стремится навязать обществу свой собственный интерес как якобы всеобщий. Другой объективной основой для перерождения рациональной бюрократии является ее органический антидемократизм. Он возникает из мнимой монополии чиновника на компетентность, оставляющей за "простыми" людьми лишь роль просителей.

С организационно-технической точки зрения бюрократическая модель управления тоже содержит предпосылки для развития бюрократизма. Во-первых, поскольку первая задача чиновника — обеспечить соблюдение единых, общих для всех формальных правил, то постепенно эта задача превращается в самоцель. Рациональная в своей основе форма приобретает черты бессмысленного ритуала, а содержание подменяется формой. Снижается уровень понимания проблем, встающих перед аппаратом, отдельными его звеньями и служащими.

Таким образом, для бюрократа задачи государственные превращаются, по Марксу, в задачи канцелярские. Всю сложность и многообразие реальных общественных дел он стремится втиснуть в рамки набора неких стандартных ситуаций, пытается подогнать действительность под свое ограниченное понимание и приспособить для удобства своего с ней обращения.

Черты бюрократической личности проявляются через установки сознания и через его стереотипы. На уровне социальных установок личности бюрократическому сознанию присуще безразличие к социальному смыслу, назначению и последствиям своей деятельности, подмена государственных интересов частными, отношение к служебной иерархии как к фактору

рациональной организации, но как к самостоятельной и даже самодовлеющей ценностью и т.д.

Стереотипы бюрократического сознания – это функциональное сознание, бюрократическая корпоративная этика и психология, преувеличение служебной роли и перенесение части ее атрибутов на собственную персону.

Страстное стремление к власти, реализуемое всеми морально дозволенными и недозволенными способами, порождает грозную аномалию государственной службы – карьеризм, следствием которого является деформация кадровой политики.

Моральное состояние карьеристов совместимо с условиями авторитарной морали. Для них нет проблемы выбора, они имманентно готовы ассимилировать служебные аномалии и реализовывать себя именно в аномальной среде, которая для них является в связи этим нормальной.

Они слепо воспринимают цель системы, служат этой цели и кормятся службой.

Чувство долга и социальной ответственности подменяется обязанностью службы за содержание (привилегии) и страхом санкций за отступление от этих обязанностей. К власти эти люди стремятся как к самоцели, которая позволяет им компенсировать внутреннюю несвободу и реализовать себя в свободе отношений с подчиненными по службе или иным образом зависимыми людьми. Это потенцирует отчуждение внутри группы (между руководящим составом и исполнителями).

Консерватизм тесно связан с бюрократизмом и карьеризмом. Консерватизм — ориентация на неизменность, устойчивость положения и максимальную подконтрольность каждого нижестоящего на лестнице должностей вышестоящему, на исключение всякого риска и неопределенности. Объективно такая ориентация служила и служит питательной средой для застоя, ибо любое развитие, особенно в современных условиях, невозможно без увеличения у исполнителя "степеней свободы"

(разумеется, в пределах закона), без творчества и инициативы и, следовательно, без увеличения элементов неопределенности и риска.

Формируясь таким образом, служебная среда оказывается вне сферы продуктивного социального контроля. Это создает условия для распространения фактов злоупотребления властью, превышения полномочий, безнаказанного бездействия, предательства интересов службы в своекорыстных целях.

Распространение этих фактов порождает самую опасную для государства и общества служебную аномалию, именуемую коррупцией.

Из определения коррупции следует, что основной целью коррупционных действий является получение выгоды (денег, материальных ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера) как для себя, так и для третьих лиц. В этой связи основным стимулом является возможность получения прибыли, связанной с использованием властных полномочий. Как отмечалось ранее, главной причиной этого является неудовлетворенность служащих своим финансовым состоянием, что приводит к недостаточно эффективной работе государственного аппарата.

Под правовым обеспечением профилактики коррупции понимается совокупность правовых и административных актов, издаваемых уполномоченными органами и лицами с целью сокращения и ликвидации коррупционных явлений. На сегодняшний момент в российском законодательстве выработаны правовые нормы, которые направлены на противодействие коррупции, и которые содержатся в нормативных правовых актах различного уровня [26].

Особенностью отечественного законодательства в сфере противодействия и борьбы с коррупцией является его достаточная мягкость. Коррупционные поступки определены не только в качестве уголовных преступлений, но и административных правонарушений, хотя законодательство других стран относит коррупцию к преступлениям высокой степени общественной опасности, влекущим уголовное наказание.

1.2 Система управления деловой репутацией государственных служащих

Как справедливо отмечает А. Шабельник, управление имиджем представляет собой первичную настройку сознания масс, путем передачи необходимого объема информации, а управление репутацией – вторичный процесс управления информационными потоками после сформированного образа [32].

Управление деловой репутацией – деятельность государственного служащего по формированию, поддержанию, защите репутации.

В систему управления деловой репутацией входят следующие элементы:

- а) субъекты управления;
- б) объекты управления;
- в) механизмы формирования репутации;
- г) технологии формирования репутации.

Специальным субъектом системы управления деловой репутации является не просто работодатель или представитель нанимателя, а государственный орган власти, выступающий непосредственно выразителем интересов и мнения государства.

Многочисленные другие субъекты системы управления деловой репутации работника государственного аппарата, например, могут являться члены трудового коллектива, эксперты, средства массовой информации и коммуникации, общественные организации, другие представители гражданского общества.

Объекты управления делятся в свою очередь на содержание качеств и закрепленные в законодательстве нормы.

Содержание качеств включает в себя 3 аспекта выражения: общекультурные, деловые и личностные. Общекультурные включают в себя жизненные установки, цели, ценности, эстетические и этические умения, ораторское мастерство, культура речи. К деловым качествам можно отнести

организованность, осознание ответственности за итоги труда, навыки в повышении своей квалификации, осведомленность в тонкостях управления, проверенная на практике трудовая активность. В личностные входят такие качества как инициативность, устойчивость в вопросах морали, честность, образцовое поведение в любых ситуациях. Безусловно, приведенный перечень качеств не является исчерпывающим. Каждый госслужащий обладает различной комбинацией перечисленных и иных качеств.

Закрепленные в законодательстве нормы включают в себя:

а) квалификационные требования

Согласно статье 12 №79-ФЗ [2] в число квалификационных требований к должностям государственной службы входят требования к уровню профессионального образования, стажу гражданской службы (государственной службы иных видов) или стажу (опыту) работы по специальности, профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей. Квалификационные требования к должностям гражданской устанавливаются в соответствии с категориями и группами должностей гражданской службы. В число квалификационных требований к должностям гражданской службы категорий "руководители", "помощники (советники)", "специалисты" всех групп должностей гражданской службы, а также категории "обеспечивающие специалисты" главной и ведущей групп должностей гражданской службы входит наличие высшего профессионального образования. В число квалификационных требований к должностям государственной службы категории "обеспечивающие специалисты" старшей и младшей групп должностей гражданской службы входит наличие среднего профессионального образования, соответствующего направлению деятельности. Квалификационные требования к стажу гражданской службы (государственной службы иных видов) или стажу (опыту) работы по специальности для федеральных гражданских служащих устанавливаются указом Президента Российской Федерации, для гражданских служащих

субъекта Российской Федерации - законом субъекта Российской Федерации. Квалификационные требования к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей, устанавливаются нормативным актом государственного органа с учетом его задач и функций и включаются в должностной регламент гражданского служащего (далее - должностной регламент).

Таким образом квалификационные требования к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения служебных обязанностей, устанавливаются нормативным актом государственного органа с учетом его задач и функций и включаются в должностной регламент каждого служащего. В каждом государственном органе к профессиональным знаниям относится, прежде всего, знание законодательства с учетом компетенции этого органа, а также общих правил прохождения государственной службы, правил служебного распорядка, деловой этики, делопроизводства.

б) запреты, ограничения, связанные с замещением должности

Так, гражданскому служащему запрещается: быть учредителем коммерческой организации или участвовать в управлении ею за вознаграждение; продолжать замещать должность гражданской службы после назначения государственную должность, либо избрания на выборную должность в органе местного самоуправления или профессионального союза (за вознаграждение); заниматься предпринимательской деятельностью; приобретать акции, ценные бумаги; представлять интересы третьих лиц в том государственном органе, в котором он проходит службу; получать вознаграждения от физических и юридических лиц в связи с осуществлением служебной деятельности (подарки, деньги, оплату услуг, возмещения транспортных расходов и пр.).

Исключение составляют подарки, которые получены гражданским служащим в связи официальными мероприятиями (протокольные мероприятия, служебные командировки и т.д.).

Такие подарки признаются собственностью государства или региона и должны быть переданы по акту в государственный орган, в котором он проходит службу.

После сдачи полученного в связи с протокольным мероприятием подарка, служащий вправе его выкупить в установленном порядке.

Служащим запрещается выезжать за пределы страны за счет средств физических и юридических лиц (исключение составляют согласованные служебные командировки); использовать государственное имущество или передавать его другим лицам в целях, не связанных с исполнением должностных обязанностей; разглашать или использовать служебную информацию, которая стала ему известна в связи с исполнением должностных обязанностей; публично оценивать деятельность органов государственной власти и их руководителей; принимать награды либо почетные звания от иностранного государства либо международной организации (за исключением научных званий), без письменного разрешения представителя нанимателя; использовать служебное положение для предвыборной агитации или в интересах политических партий; создавать в государственных органах подразделения политических партий (за исключением профессиональных союзов; отказываться от исполнения служебных обязанностей с целью урегулирования служебного спора; входить в состав органов управления иностранных некоммерческих организаций, находящихся на территории России; выполнять без письменного разрешения руководителя другую оплачиваемую деятельность.

Кроме того, установлен запрет не только для гражданского служащего, но и для членов его семьи хранить наличные ценности или денежные средства в иностранных банках.

В тех случаях, когда владение акциями или паями в уставных капиталах коммерческих организаций может привести к конфликту интересов, установлена обязанность служащего передать такое имущество иным лицам в доверительное управление.

В целях обеспечения государственных интересов запреты установлены для служащих не только на период прохождения государственной службы, но и после увольнения с нее.

К таковым относится запрет для гражданина после увольнения со службы на разглашение или использование в интересах иных лиц сведений конфиденциального характера, ставших ему известными в связи с исполнением должностных обязанностей.

Помимо обязанностей и запретов для определения статуса государственного служащего, большое значение имеют ограничения, представляющие препятствующие поступлению на службу либо ее прохождению.

Как отмечалось ранее, ограничения обуславливаются различными обстоятельствами, которые могут оказать влияние на исполнение государственным гражданским служащим своих обязанностей: физическим и психическим здоровьем гражданина; семейным положением (близким родством с другими гражданскими служащими и подчиненностью или подконтрольностью одного из них другому); наличием гражданства другого государства; преступным поведением в прошлом или настоящем; представлением подложных документов или заведомо ложных сведений о себе при поступлении на службу (например, сведений о том, что он является гражданином РФ, хотя в действительности, он является гражданином другого государства) или о своих доходах [2].

Иные ограничения, которые связаны с поступлением на гражданскую службу, а также прохождением службы, могут быть установлены только федеральными законами.

Так, установлены дополнительные ограничения для дипломатической службы в системе Министерства иностранных дел РФ.

Например, гражданин не может быть принят на должность дипломатического работника в случае, если он является гражданином другого

государства или его супруг не является гражданином Российской Федерации [4].

в) требования к служебному поведению

В целях обеспечения соблюдения поведения служащими установленных требований в 2010 году был разработан Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих, на основе которого государственным органам и органам местного самоуправления рекомендовано разработать свои кодексы этики и служебного поведения [1].

Названный типовой кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться служащие вне зависимости от замещаемой должности.

Целью установления этических нормы и правил служебного поведения является обеспечение достойного выполнения служащими своей профессиональной деятельности, а также содействие укреплению авторитета служащих, доверия граждан к государственным органам и обеспечение единых норм поведения государственных служащих.

Рассматриваемые нормы и правила направлены на повышение эффективности выполнения государственными служащими своих должностных обязанностей.

Нормы кодекса являются основой для формирования должной морали и уважительного отношения общества к государственной службе, а также института нравственности и их самоконтроля.

Одним из критериев оценки качества профессиональной деятельности и служебного поведения служащих является знание и соблюдение ими положений кодекса.

Служащему необходимо в служебном поведении воздерживаться от грубости, употребления пренебрежительного тона, заносчивости, предъявления незаслуженных обвинений; угроз или оскорбительных реплик,

действий, провоцирующих противоправное поведение; а также курения во время приема граждан.

Служащий должен быть внимательным, вежливым, доброжелательным, корректным, проявлять спокойствие и терпимость в общении с гражданами.

Служебное поведение чиновника должно быть таковым, чтобы установить в коллективе деловые взаимоотношения и конструктивное сотрудничество.

Следует отметить, что после разработки Типового кодекса при проведении аттестаций в органах государственной власти регионов, а также при формировании кадрового резерва служащих учитывается соблюдение служащим перечисленных требований.

Механизм формирования репутации можно представить в виде двух процессов:

а) стихийное формирование репутации (репутация создается естественным образом)

б) управляемое формирование репутации (репутация создается искусственно посредством реализации репетиционных технологий) [30, с.130].

Отдельно хотелось бы сделать акцент на организационной культуре, как механизму (фактору), которая способствует и влияет на формирование и управление деловой репутацией. Как известно, в удовлетворении потребностей высшего порядка основную роль играет соответствующая внутренняя среда организации. Одной из главных составляющих внутренней среды организации является сложившаяся в ней организационная культура.

В современных условиях происходят кардинальные изменения, связанные с проникновением в жизнь трудовых коллективов новых культурных доминант, диктуемых современными условиями жизнедеятельности как организаций, так и общества. Поэтому определение того, каким образом в современных условиях организационная культура может оказывать позитивное влияние на трудовую мотивацию госслужащих и

нахождение путей формирования мотивирующей организационной культуры, имеет большое и теоретическое и практическое значение.

Известный исследователь вопросов организационной культуры организаций И. Мельник также разделяет вышеприведенный тезис: «Чаще всего организационная (или корпоративная, что несколько сужает это понятие) культура определяется как совокупность ценностей, обычаев, традиций, норм, верований и предположений, которые делают ту или иную организацию уникальной» [23].

В фундаментальной монографии группы ученых под руководством А.Н. Асаула приводятся все имеющиеся на сегодняшний день определения рассматриваемой категории и на основе их анализа дается обобщающее определение. Это определение является, на наш взгляд, достаточно всеобъемлющим: «Организационная культура представляет собой систему общественно прогрессивных формальных и неформальных правил и норм деятельности, обычаев и традиций, индивидуальных и групповых интересов, особенностей поведения персонала данной организационной структуры, стиля руководства, показателей удовлетворенности работников условиями труда, уровня взаимного сотрудничества и совместимости работников между собой и с организацией, перспектив развития». В этой же монографии определены и «основные составляющие организационной культуры: организационный климат; ценностные ориентиры; стиль управления; ожидания и базовые предположения; личностные характеристики персонала; экономическая культура; постоянно воспроизводящиеся формы поведения персонала» [9].

Все вышеприведенные составляющие организационной культуры определяют, на наш взгляд, в целом и направления деятельности для руководителей государственных организаций с целью сознательного и целенаправленного формирования такой организационной культуры, которая бы обеспечивала позитивную трудовую мотивацию госслужащих. При этом, разумеется, необходимо учитывать, что особенности государственной службы, особенности труда, а также внутренние мотивы госслужащих

предопределяют особенности формирования организационной культуры государственных организаций. Согласно определению, которое дает группа авторов под руководством известного исследователя данного вопроса В.Л. Романова, организационная культура государственной службы – это «исторически обусловленная социокультурная система, представляющая собой нормативно определенные формы и способы организации государственных служащих на основе гармонии ее подсистем (профессиональная культура, культура организации, информационная культура) в интересах достижения высокой результативности государственного управления» [25]. При формировании эффективной организационной культуры государственных организаций, на наш взгляд, необходимо на первое место ставить внутренние мотивы людей, которые выбирают государственную службу в качестве главного дела своей жизни. Эти мотивы определяют те ценности, которые важны для госслужащих.

Согласно самым свежим исследованиям западных ученых, следующие четыре фактора являются определяющими при выборе людьми профессии государственного служащего: стремление участвовать в выработке государственной политики; приверженность общественным интересам и государственному долгу; самопожертвование и сострадание. В основе всех этих факторов лежат категории высокого порядка, связанные со служением Родине, людям и обществу. Поэтому руководство государственной организации при формировании эффективной организационной культуры должно предпринимать необходимые действия для культивирования и внедрения в первую очередь указанных высоких ценностей в жизнь организации. В этом случае будет обеспечена взаимная совместимость ценностей, важных для отдельного служащего, с ценностями данной государственной организации. Внедрение ценностей высокого порядка в жизнь организации необходимо обеспечить на уровне ряда компонентов организационной культуры. Указанные ценности должны красной нитью проходить: в нормативно-правовой базе государственной организации; в

символике организации (фирменный стиль организации, девиз организации, логотип организации и т.д.); при формировании традиций и обычаев организации, то есть иметь в виду не только такие традиции, как вместе отмечать праздники, делать коллективные походы и экскурсии и т.д., но и такие, которые подчеркивали бы для членов коллектива ценности высокого порядка, связанные со служением государству; при формировании культуры взаимоотношений руководителя и подчиненных, когда руководитель выступал бы в качестве живого и реального примера бескорыстного служения государству и людям.

Основное назначение культуры организации — создать ощущение идентичности всех членов организации, образ коллективного «мы». Являясь сложной и многофункциональной системой, организационная культура выполняет разнообразные функции, среди них такие, как: охранная; регулирующая; интеграционная; стабилизационная; функция приспособления организации к нуждам общества; ценностно-образующая, нормативно-регулирующая, которая позволяет контролировать формы поведения и восприятия, вырабатывая наиболее целесообразные с точки зрения данной организации, коммуникационная мотивирующая и, конечно, образовательная и развивающая функции.

В научном сообществе существует обширное количество мнений относительно технологий формирования деловой репутации. Так, к примеру, Г.В. Пушкарева предлагает следующие технологии: персональный и корпоративный имиджмейкинг, электоральные технологии, политический брендинг, технологии политических союзов, технологии регулирования и разрешения политических конфликтов, технологии лоббизма [24, с. 174].

Практический взгляд на технологии формирования деловой репутации можно заметить в работе Л.Я. Сухотерина и И.В. Юдинцева. Они, изучая технологии формирования репутации, заметили, что сознание основной массы населения в своей основе достаточно консервативно и слабо поддается масштабной корректировке. Поэтому для быстрого создания позитивного

образа чиновника необходимо, чтобы он соответствовал ожиданиям электората, особенно в таком важном параметре как умение героическими усилиями решать проблемы и конфликты [28, с. 209].

Подход к формированию репутации, предложенный Л.Я. Сухотериним и И.В. Юдинцевым, опирается на технологии манипуляции общественным сознанием, когда информационная картинка напрямую формирует необходимый имидж и репутацию госслужащего.

По мнению Н.В. Устиновой, репутация формируется на основе личностных качеств. Огромное значение при этом уделяется генеалогии, семейным традициям объекта использования политических технологий, материальному компоненту (уровень доходов, связи с криминальным или их отсутствие), а также ближайшему окружению политика [30, с. 12].

Таким образом особенностями современных технологий построения репутации являются также два важных аспекта:

а) репутационный менеджмент необходимо осуществлять с оговоркой того, что современное глобализирующееся общество диктует новые формы построения репутации, которая формируется во многом стихийно и бессистемно;

б) вместе с тем, в ряде современных государств (в том числе и в России) репутационный менеджмент слабо интегрирован с институтами гражданского общества ввиду их нередко формального существования без эффективного воздействия на государственный аппарат, чиновников [30, с. 143].

Основными технологиями управления репутацией является информационная открытость (транспарентность), диалог и социальное партнерство [28, с. 187].

Репутация представляет собой не то, что субъект настойчиво заявляет о себе, а то, как субъект воспринимается другими [32]. Иначе говоря, на формирование положительной репутации оказывают большее влияние конкретные действия, которые оставляют отпечаток в сознании окружающих.

Они должны подтверждать заявления субъекта репутации, но не противоречить им.

Выводы по главе:

1. На основании рассмотренного теоретического материала по управлению деловой репутацией государственных служащих было установлено следующее.

2. Уточнено определение деловой репутации государственных служащих как общего мнения о государственных служащих, связанного с выполнением ими профессиональной деятельности на государственной службе, в котором отражаются их личностно-деловые и личностно-профессиональные качества и отношения.

3. По мнению А.Е. Богоявленского, отличие репутации от имиджа состоит в том, что, она формируется уже на подсознательном уровне после более глубокого осмысления через каналы непосредственной и опосредованной коммуникации, систему визуального и фактического восприятия.

4. Государственный служащий с высоким уровнем деловой репутации отличается профессионализмом, нравственными качествами, гуманистической направленностью личности.

5. Низкие оценки деловой репутации госслужащих обусловлены нарушениями закона и коррупцией, низким уровнем профессионализма, безответственностью, пренебрежительным отношением к населению и его интересам.

6. Управление деловой репутацией - это системный процесс, который может и должен быть выстроен в каждом государственном органе, поскольку ее снижение (потеря) напрямую влияет на доступность государственных услуг, наличие квалифицированных кадров.

ГЛАВА 2. ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИЕЙ В СИСТЕМЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ

2.1 Оценка деловой репутации государственных служащих

На основании проведенного теоретического анализа по проблеме исследования управления деловой репутацией государственных служащих было проведено анкетирование среди граждан Екатеринбурга с целью изучения общественного мнения о деловой репутации государственных служащих.

Объектом исследования являются горожане Екатеринбурга.

Предметом исследования выступают проблемы управления деловой репутации в системе государственной службы.

Описание выборки: социологическое исследование является выборочным с неслучайной выборкой. Исследование носит описательный характер. В исследовании приняло участие 80 граждан города Екатеринбурга в возрасте 24 – 45 лет. Средний возраст респондента составил – 34,5 лет.

На рисунке 1 представлено распределение респондентов по возрасту.

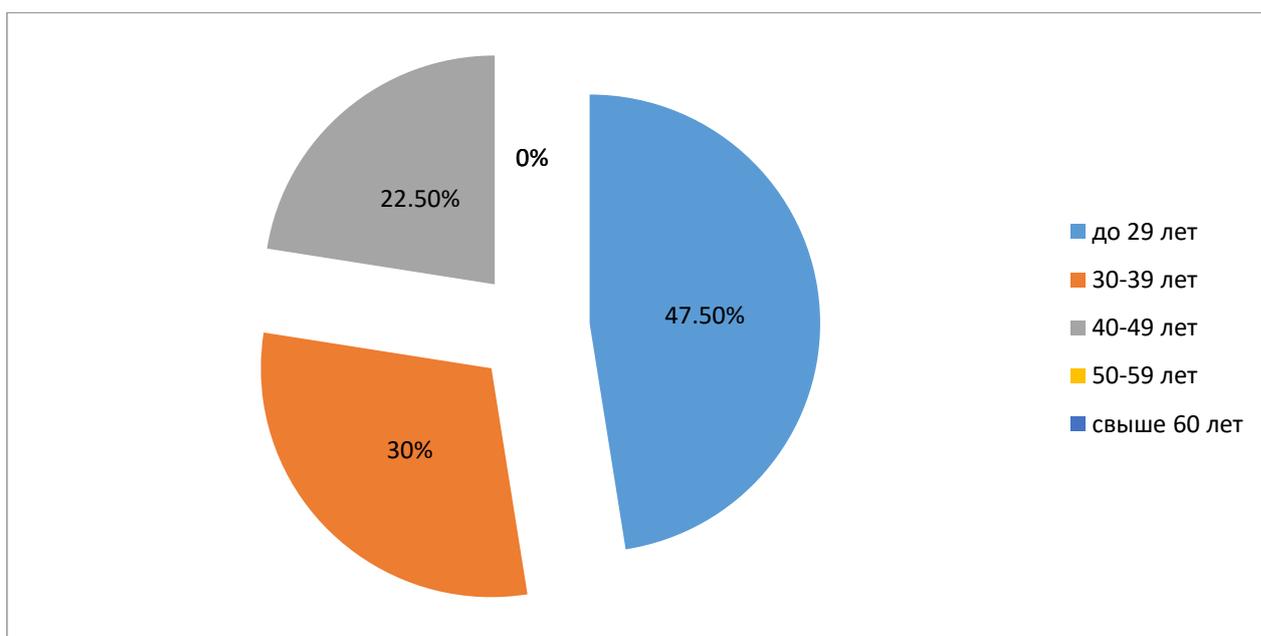


Рис. 1. Возрастной диапазон респондентов, в %

Таким образом, в анкетирование приняли 38 человек (47,5%) в возрасте до 29 лет, 24 человека (30% лет) находятся в возрастном диапазоне 30-39 лет, 18 человек (22,5%) имеют возраст 40-49 лет, старше 50 лет (0%) не выявлено ни одного респондента.

Стратегический план описательного исследования:

На первом этапе (подготовительный) была выявлена проблема исследования, определен методологический аппарат, разработана анкета исследование и решены организационные вопросы по проведению социологического исследования.

На втором этапе (основной) было проведено социологическое исследование, целью которого является изучения общественного мнения о деловой репутации государственных служащих, а также определение профиля государственного служащего и факторов формирования положительной деловой репутации, а также подтверждение или опровержение выдвинутой гипотезы исследования.

Анкета состояла из 12-ти вопросов, из них: 9 вопросов представляют закрытую форму ответа (имея выбор ответа из предложенных), 2 вопроса – имеют открытую форму, что предполагалось самостоятельно сформулировать свой ответ, 1 вопрос – паспортные данные о респондентах.

Форма Анкеты представлена в Приложении 1.

На вопрос №1 «Какие качества необходимы, на Ваш взгляд, для государственных служащих?» были получены результаты, представленные на рисунке 2.

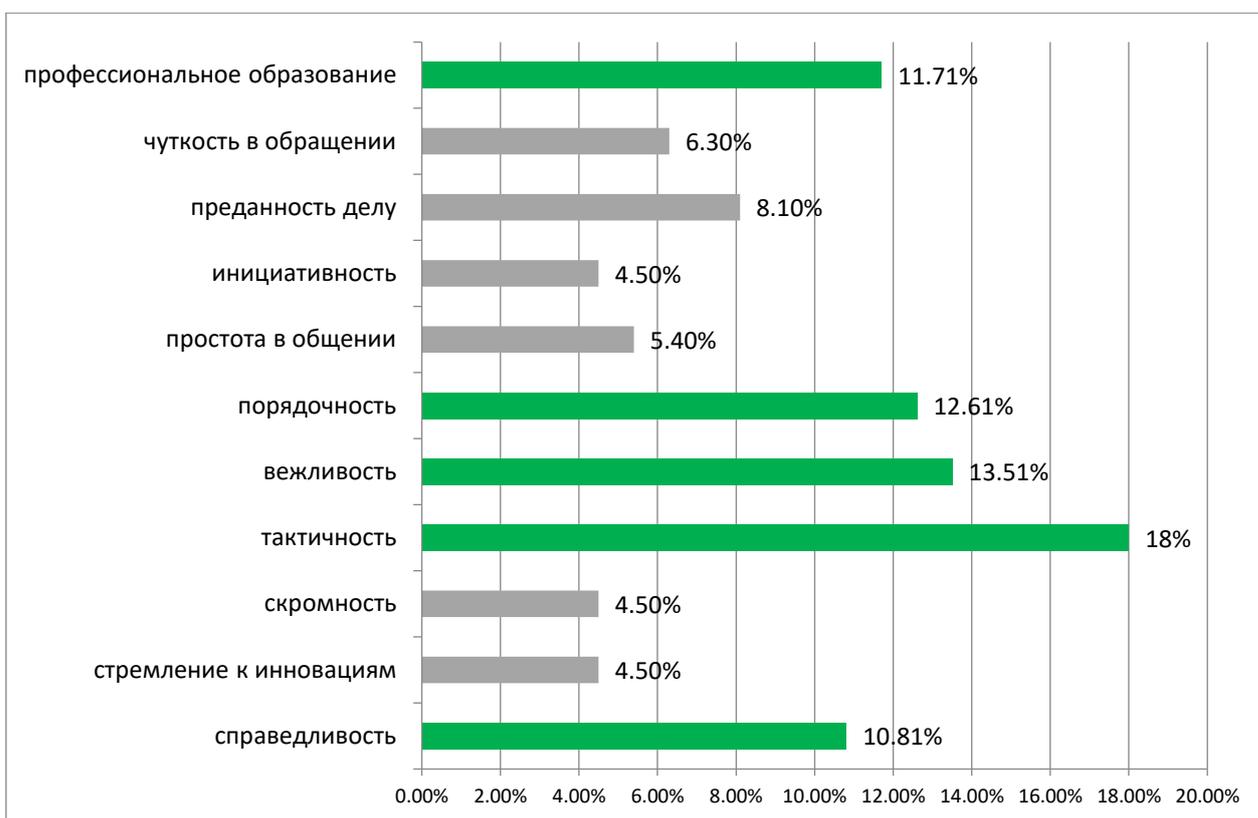


Рис.2. Личностный профиль государственных служащих (по мнению респондентов), % от ответов

По результатам анкетирования видно, что образ государственного служащего у граждан наделен определенными профессионально-личностными компетенциями: тактичность (18%), вежливость (13,51%), порядочность (12,61%), профессиональное образование (11,71%) и справедливость (10,81%). Таким образом, граждане отмечают личные качества человека, в большей мере, а не профессиональные возможности, что говорит о субъективном восприятии понимания «государственный служащий», то есть абстрагирование и отдаленность от данной сферы.

На вопрос «Приведите известные Вам примеры государственных служащих с положительной деловой репутацией» студенты отметили Евгения Ройзмана, который занимает активную позицию в жизни города, участвует в массовых и спортивных мероприятиях, отвечает и за общественный порядок. Также внимание было акцентировано и на действующем губернаторе Свердловской области - Евгений Владимирович

Куйвашев. Эта кандидатура, по мнению респондентов, обладает высоким уровнем деловой репутации, так как решает глобальные вопросы на региональном уровне, а также решает и контролирует решение стратегических линий развития города Екатеринбург и области, курирует все международные и всероссийские мероприятия.

На вопрос: «Какие качества, присущие государственным служащим, вызывают у Вас неприязнь?» были получены следующие результаты (рисунок 3).

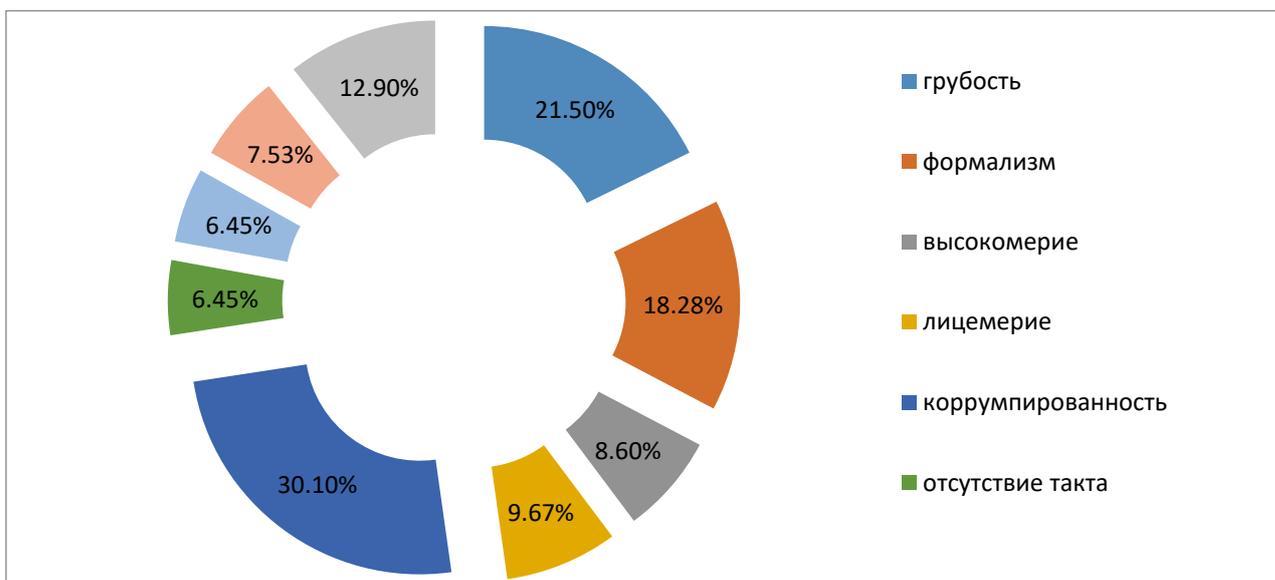


Рис.3. Структура негативных качеств, присущих государственным служащим, % от ответов

Итак, из результатов исследования видно, что гражданам в государственных служащих не нравятся следующие качества в структуре личности: коррупционность (30,1%), грубость (21,5%) и формализм (или бюрократизм) (18,28%).

В качестве примеров государственных служащих граждане отметили фамилии чиновников, которые имели громкие дела в СМИ по обвинению в коррупции, а также отставкам.

По результатам анкетирования был составлен список чиновников с отрицательной деловой репутацией:

На первом месте по упоминанию в анкетировании значится Аман Гумирович Тулеев, который получил высокую негативную оценку после произошедших событий 25-26 марта 2018 в ТЦ «Зимняя Вишня».

На втором месте студенты выделили министра экономического развития Алексей Улюкаев назначен на пост Владимиром Путиным в июне 2013 г., снят с должности 15 ноября 2016 г. Во взятке уличен с 14 на 15 ноября 2016 г. По версии следствия, министр получил взятку за то, что его ведомство выдало положительную оценку, позволившую ПАО «НК «Роснефть» осуществить сделку по приобретению государственного пакета акций ПАО АНК «Башнефть» в размере 50%. Размер взятки: 133 млн. руб. (2 млн. долларов).

Третье место по результатам анкетирования заняли региональные чиновники и силовик - руководитель Управления СК по Кемеровской области Сергей Калинин, заместители губернатора Алексей Иванов и Александр Данильченко. Заместитель губернатора Алексей Иванов проходит по делу о вымогательстве. Задержаны 14 ноября 2016 г. По версии следствия, подозреваемые вымогали контрольный пакет (51%) акций предприятия «Разрез «Инской» у владельца ценных бумаг Антона Цыганкова. Размер взятки: рыночная стоимость бумаг составляет не менее 1 млрд. руб.

Четвертное место: Предприниматели - управляющий директор группы компаний «Ренова» Евгений Ольховик, генеральный директор «Т Плюс» Борис Вайнзихер, экс-гендиректор компании «Вымпелком» Михаил Слободин. Евгений Ольховик, Борис Вайнзихер, Михаил Слободин. Ольховик и Вайнзихер задержаны 5 сентября 2016 г., находятся под арестом. Слободин заочно арестован и объявлен в международный розыск. По версии следствия они передавали взятки бывшим членам правительства Коми за введение максимально выгодных тарифов на тепло- и энергоснабжение и создание комфортных условий деятельности ЗАО «Комплексные энергетические системы» в Коми в целом. Размер взятки: 800 млн. руб.

Пятое место: Губернатор - бывший губернатор Сахалинской области Александр Хорошавин. Был назначен главой региона 9 августа 2011 г.

Дмитрием Медведевым. Задержан 4 марта 2015 г., находится под стражей, снят с должности в связи с утратой доверия президентом Владимиром Путиным. Подозревается в получении взятки (отката) от руководителя «Энергостроя», главы «Тихоокеанского Внешторгбанка» Николая Крана при заключении госконтракта на строительство одного из блоков Южно-Сахалинской ТЭЦ. Размер взятки: 340 млн. руб. (5,6 млн. долларов).

В целом, респонденты отметили тех государственных служащих, чьи уголовные дела и судебные разбирательства были хорошо освещены по разным каналам СМИ, а также запомнились громкие дела именно по крупным размерам взяток и присвоения денежных средств. На первом месте числится самое последнее трагическое событие, где негативную оценку получили многие структуры исполнительной власти.

На вопрос «Как на Ваш взгляд, изменилось отношение большинства граждан к государственным служащим за последние пять лет?» распределение ответов произошло следующим образом (рисунок 4).

На основании результатов исследования видно, что отношения большинства граждан к государственным служащим за последние пять лет стало позитивным (47,5%), а для 42,5% респондентов, наоборот, происходит наступательное снижение. И лишь 10% затруднились однозначно ответить.

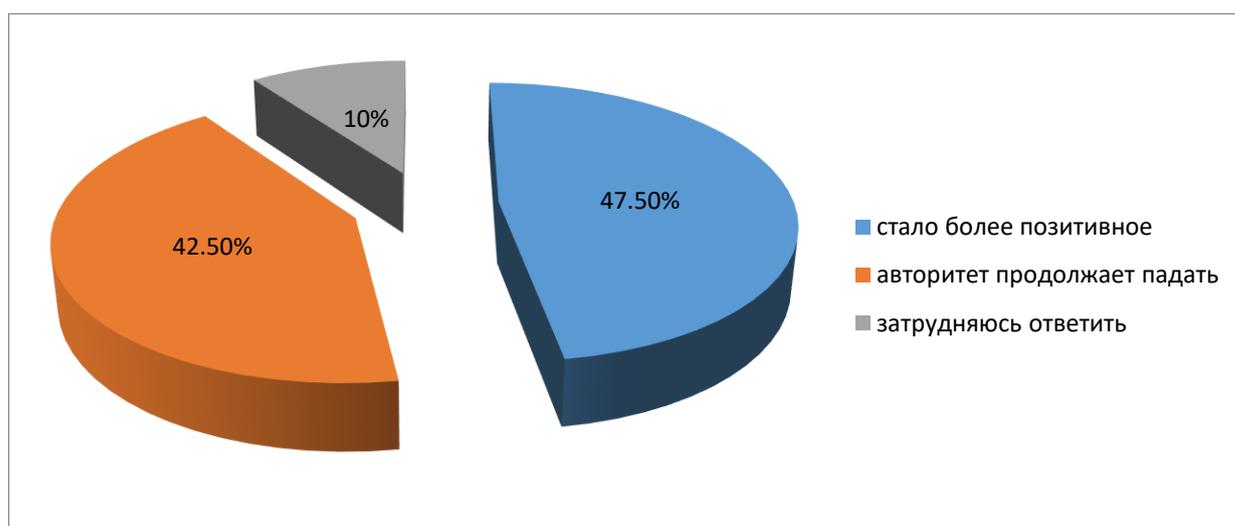


Рис.4. Динамика отношения большинства граждан к государственным служащим за последние пять лет, %

На вопрос: «В чем, на Ваш взгляд, заключается причина негативного отношения граждан к государственным служащим?» были получены результаты, которые представлены на рисунке 5.

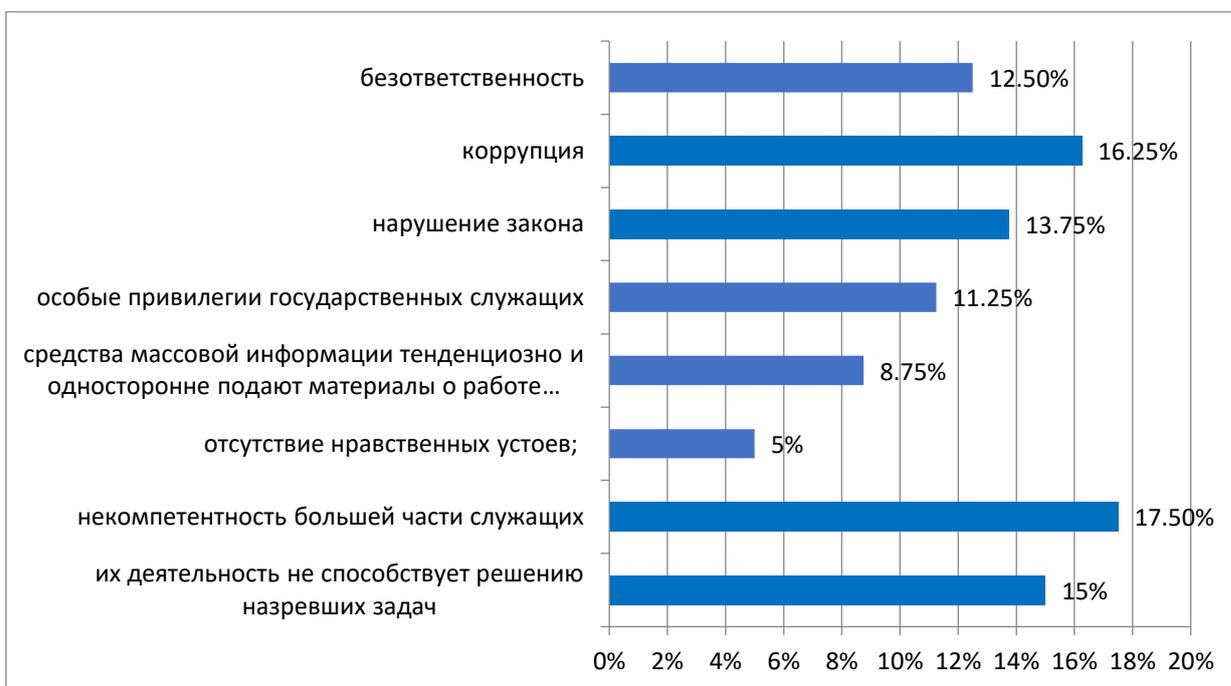


Рис.5. Причины негативного отношения граждан к государственным служащим, %

Исходя из полученных данных, можно резюмировать, что респонденты отмечают неэффективность деятельности государственной службы в следующих случаях:

- а) некомпетентность большей части служащих – 17,5%;
- б) коррупция – 16,25%;
- в) их деятельность не способствует решению назревших задач -15%;
- г) нарушение закона – 13,75%.

Это означает, что в обществе сложилось мнение, что неэффективность органов государственной власти связаны с невыполнением должностных обязанностей и непорядочностью на занимаемых постах.

Распределение ответов на вопрос: «Должна ли учитываться, на Ваш взгляд, деловая репутация претендента на должность в системе государственной службы при решении кадровых вопросов?» произошло следующим образом (рисунок 6).

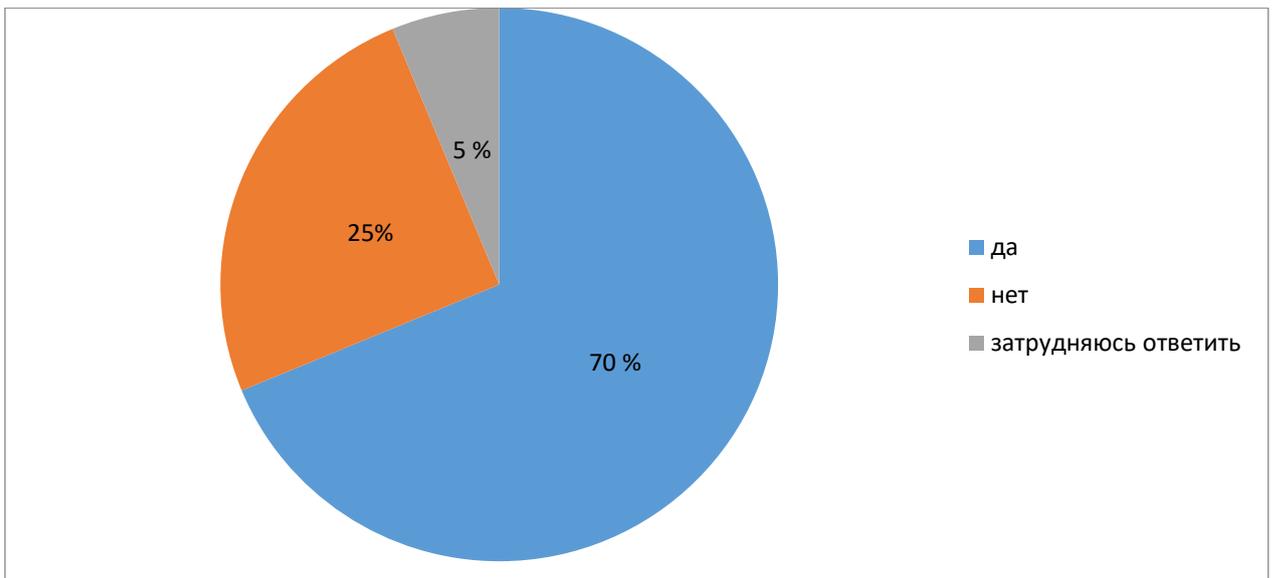


Рис.6. Учет деловой репутации претендента на должность в системе государственной службы при решении кадровых вопросов, %

В целом, респонденты положительно ответили на поставленный вопрос, в частности: 70 % согласились с необходимостью учета деловой репутации претендента на должность в системе государственной службы при решении кадровых вопросов; 25% - утвердительно ответили «нет». И только 5% респондентов затруднились ответить на поставленный вопрос.

На вопрос: «На Ваш взгляд государственные служащие достаточно уделяют внимание своей деловой репутации?» были получены результаты исследования, которые представлены на рисунке ниже.

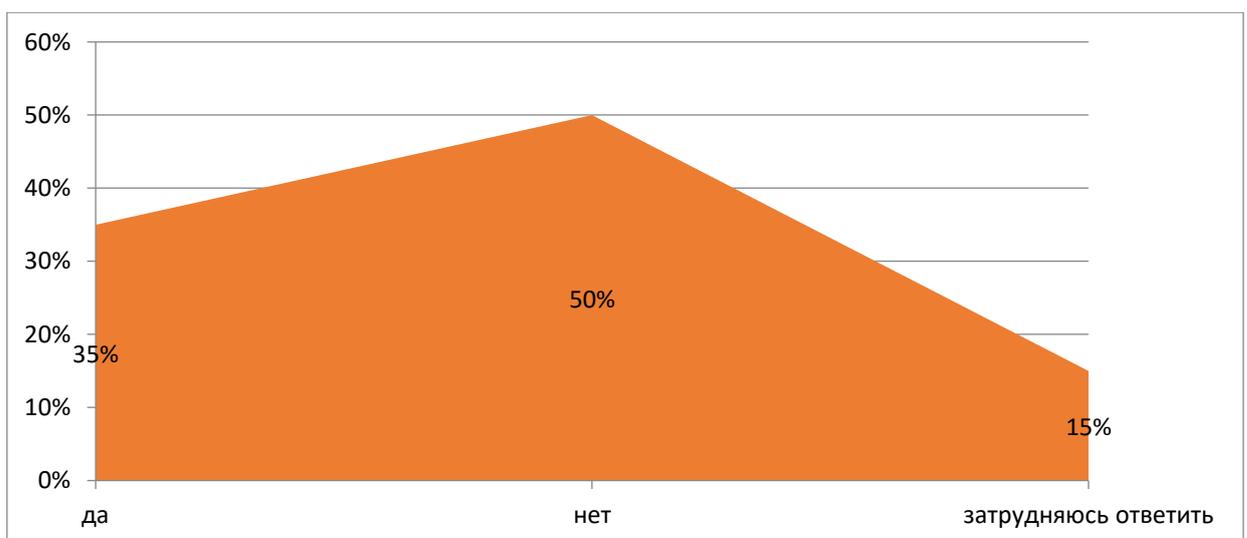


Рис.7. Оценка внимания к деловой репутации государственными служащими, %

Итак, анализ данных констатирует, что государственные служащие недостаточно уделяют внимание своей деловой репутации – 50%. При этом 35% респондентов считают достаточным. И лишь 15% не смогли ответить однозначно. Данные результаты исследования свидетельствуют, что происходит изменение в государственной власти (структуре) в осознании важности формирования положительной репутации. Это подтверждает противоречивость данных, когда происходит смена должностных лиц (прихода нового поколения к власти), переназначение, ротирование кадров аппарата государственного управления.

На вопрос: «Как Вы в целом оцениваете деятельность государственных служащих РФ?» были получены результаты, которые отражены на рисунке 8.

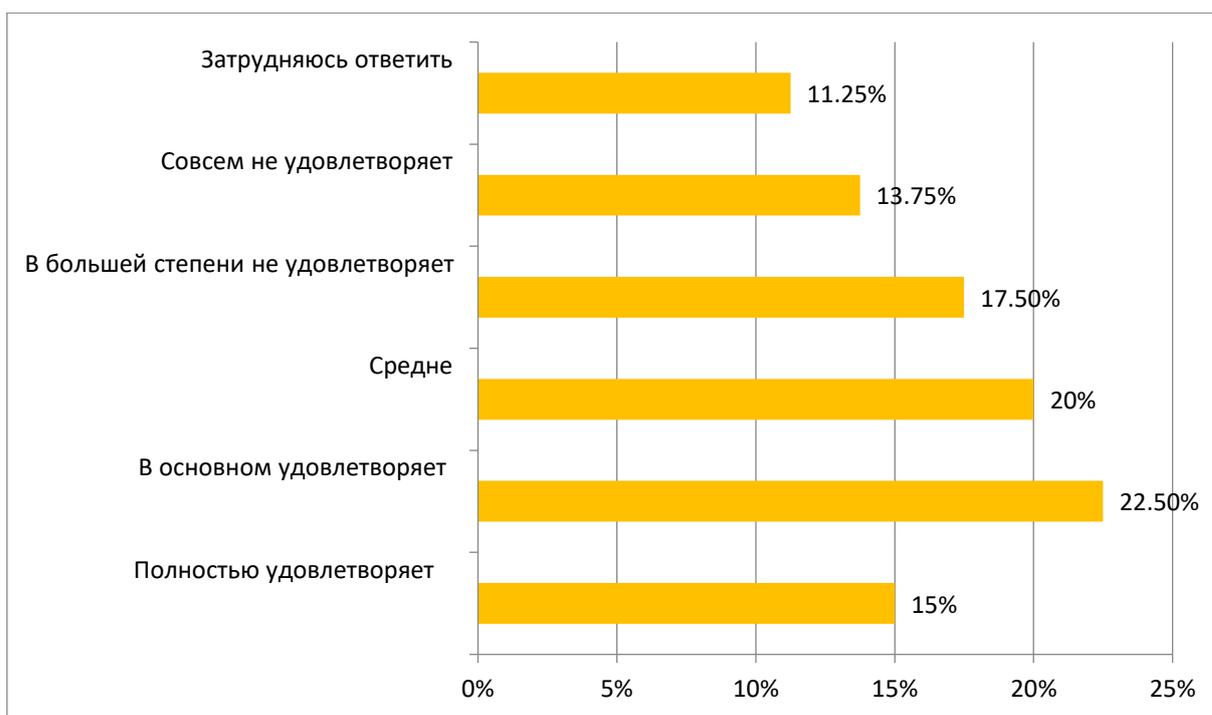


Рис.8. Оценка деятельности государственных служащих РФ в целом, %

Из представленных результатов видно, что респонденты, по большому счету, удовлетворены деятельностью государственных служащих – 22,5%. Необходимо отметить, что 17,5% оценили как «в большей степени не удовлетворяет», но и 15% - полностью удовлетворены деятельностью государственных служащих.

Полученные результаты анкетирования противоречивы и разрознены, что подтверждает этап модернизации государственного аппарата и государственной власти на сегодняшний момент.

На вопрос: «Как Вы считаете, на решение какой проблемы в сфере формирования деловой репутации государственных служащих необходимо сосредоточить усилия в первую очередь?» были получено следующее распределение ответов респондентов (рисунок 9).

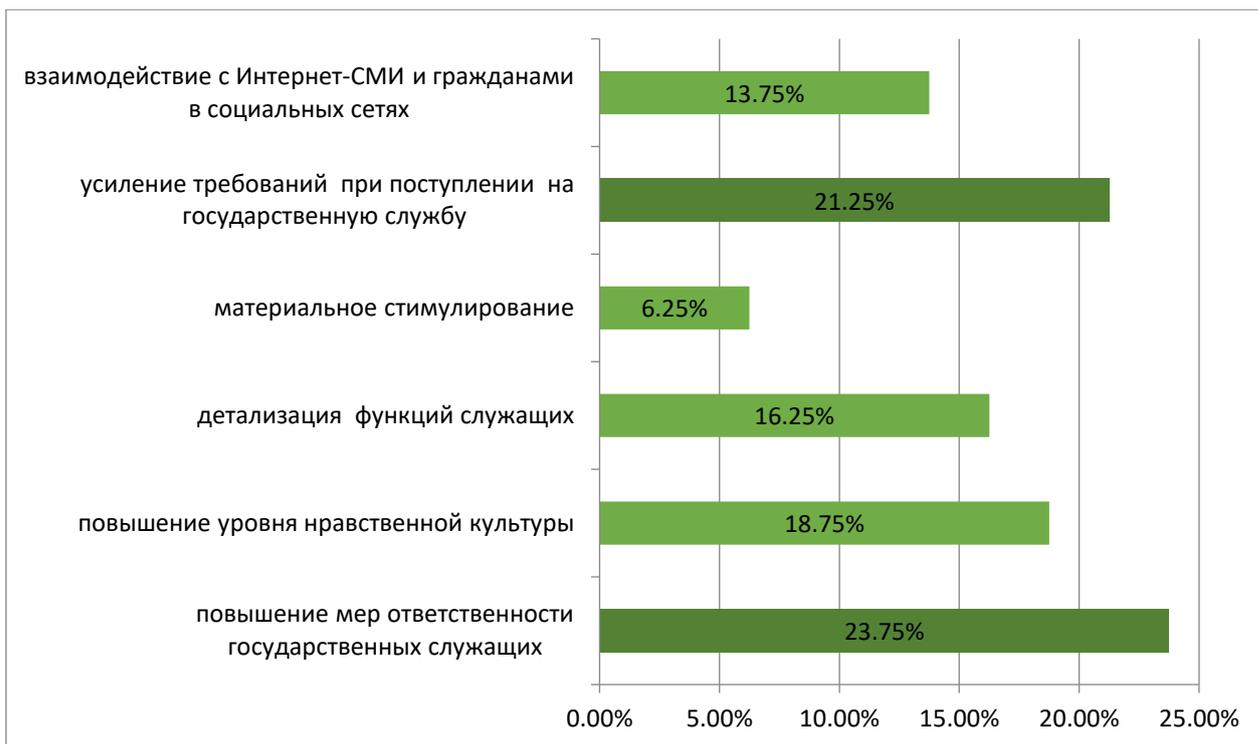


Рис.9. Важность решения проблем в сфере формирования деловой репутации государственных служащих, %

Таким образом, на основании полученных данных видно, что, в первую очередь, по мнению респондентов, необходимо:

- а) повышение мер ответственности государственных служащих – 23,75%;
- б) усиление требований при поступлении на государственную службу – 21,25%.

Это означает, что в общественном понимании государственный служащий должен обладать исполнительскими качествами, хотя и занимает управленческую должность, а также иметь изначально набор

профессионально-личностных компетенций при приеме на государственную службу, то есть иметь определенный профиль личности.

Результаты ответов на вопрос: «За счёт чего может быть достигнута высокая оценка деловой репутации государственных служащих?» представлен на рисунке ниже:

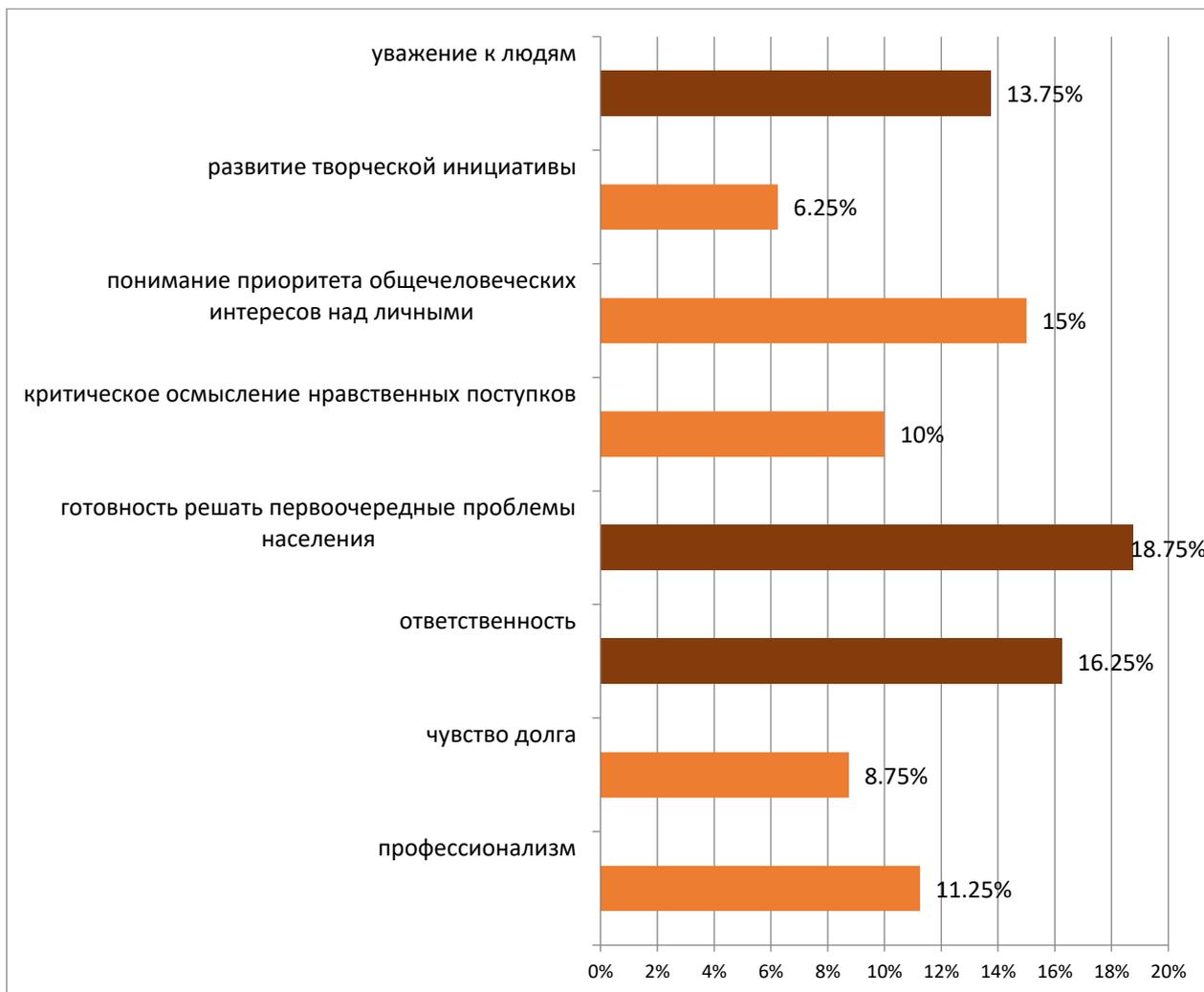


Рис.10. Ресурсы по повышению деловой репутации государственных служащих, %

Как отметили респонденты, деловая оценка связана с решением таких вопросов:

а) готовность решать первоочередные проблемы населения - 18,75%;

б) понимание приоритета общечеловеческих интересов над личными - 15%;

в) профессионализм - 11,25%.

Таким образом, восприятие государственного служащего – динамическое понятие, которое формируется СМИ. Сегодня государственный служащий – это профессионал, который может управлять и точно решать социальные вопросы, обладает личными качествами – честность, порядочность, исполнительность и ответственность.

По результатам социологического исследования было установлено, что деловая репутация складывается из набора личных и профессиональных компетенций, которые требуется развивать на протяжении всей жизни. Соответственно, одним из действенных механизмов по развитию и укреплению деловой репутации выступает кодекс поведения государственного служащего.

2.2 Рекомендации по управлению деловой репутацией государственных служащих

Наибольшее внимание ученых привлекла проблема соответствия политики и экономики природе человека, решение которой они видят в постановке в основу государственного управления высших моральных ценностей - свободы, справедливости, солидарности, честности, ответственности, прозрачности и открытости. Это актуализировало исследование практических проблем этики - этики трудовой деятельности (деловая этика), политики, бизнеса, административной, профессиональной этики, в том числе и этики государственных служащих.

Идея гуманистической направленности демократического государства, которое плодотворно использовала достижения этической науки как практической философии, появилась на подготовленном рыночной экономикой опыте морально - этического регулирования экономических отношений.

Гуманизация общественных отношений стала рассматриваться как двусторонний процесс взаимодействия государства и общества. В этом процессе ведущая роль принадлежит государству и служащим, которые обязаны демонстрировать обществу своим трудом и поведением образец преданности высшим нравственным и другим общественным ценностям. Роль общественного лидера моральная миссия государства в обществе, практическая реализация которой приводит особые требования к профессиональной этике государственного служащего. Демократия и рынок как ключевые векторы общественной реформы чрезвычайно сложные концепции лично общественно порядка. Их развитие требует взаимодействия целого ряда институтов и моральных устоев, политической воли - готовности и способности политических, административных и экономических элит действовать согласно своему социальному назначению, а также доверия общества к политическим лидерам и властных формирований. Оценивая современное состояние и тенденции развития общества, а также государственные меры по внесению этического критерия оценки в различные сферы общественной жизни и профессиональной деятельности государственных служащих, заметим, что они, в основном носят вербальный характер. По этому поводу дискутируют политики, профессиональные ассоциации, принимаются этические кодексы (адвокатов, журналистов). Однако, их практическое внедрение требует научного осмысления морального фактора общественного развития и его функционирование во всех сферах государственного управления.

По разным причинам реформа государственной службы, особенно исполнительной власти, значительно отстает от реформ во многих других направлениях. Утратили силу прежние нормы административной морали, пусть далекие от совершенства, но все равно они как-то регулировали поведение государственных служащих и препятствовали бюрократическим злоупотреблениям. На месте этих норм возник моральный вакуум с присущей ему вседозволенностью и коррупцией.

Поэтому основной акцент в реформировании государственной службы России делается не на структурном, а на кадровом аспекте совершенствования. Процесс реформирования - дело не одного года и зависит от ряда факторов, в том числе политического характера. В нормативно - правовых актах и в специальной литературе приводится общий перечень требований, черт и качеств, которые обуславливают и характеризуют этическое поведение государственного служащего. Однако задачи по их практические воплощения остается нерешенным в теории и методологии государственного управления.

Подходы к реализации этических требований и разработки механизмов ее практического формирования - в единстве индивидуального и общественного компонентов. Анализ этики государственных служащих США, Великобритании, Франции и России свидетельствует: несмотря на различия в подходах к формированию комплексной системы норм и способов функционирования этики государственных служащих, неизменной является ее цель - обеспечить профессиональную деятельность служащих в интересах граждан и общества, а также предотвратить возможные злоупотребления властью и нарушением закона. Профессиональную этику нельзя ввести авторитарными методами. К этому процессу нужно привлекать самих государственных служащих. Продуктивным является только двусторонний способ ее введения: с одной стороны, нужно осознание роли профессиональной этики как основы профессиональной культуры, коллективное выработки ее ценностей и норм каждым служащим, а с другой - политическая воля с надлежащим формальным обеспечением профессиональной этики как рабочего инструмента государственной службы. Общественные ценности играют особую роль в поведении государственного служащего. Они формируют своеобразную систему координат, в пространстве которой происходит ориентация его поведения. Нужна практическая реализация в общественной деятельности и отношениях единства двух ценностей - человека и Родины.

Родина - это не абстракция, не самоцель, а живой организм, который обеспечивает уважение достоинства человека, раскрытия и восприятия интересов каждого и является центром, в котором каждая личность чувствует себя защищенной, нужной и должным оцененной. Этика дополняется законом как средством внешнего принуждения. Этика государственного служащего - это не состояние, которого должны достичь служащие, а непрерывный процесс нравственного самосовершенствования. Этику следует рассматривать не как набор рецептов, а как вспомогательное средство в определении целей государственного управления и способов их достижения на государственной службе.

Успешная стратегия борьбы с коррупцией, должна быть глобальной и поддерживаться всеми заинтересованными сторонами, особенно теми, кто несет наибольшую ответственность. Ее основами должны быть предупреждение, образование и правоохранные действия. Каждый из этих элементов является существенным, одинаково важным и дополняющий другие. В этом контексте кодексы поведения имеют значение для всех трех элементов стратегии. Их главный вклад касается повышения уровня правового образования и предупреждения преступлений, но у них также правоохранные аспекты. Они могут быть эффективными при изменении нравственного климата как в государственном, так и в частном секторах.

Учитывая большое количество задач, которые выполняет современная государственная администрация, персонал которой неоднороден по происхождению и социальному составу, потребность в кодификации правил поведения сейчас больше чем раньше, когда более однородный персонал выполнял подобные функции и придерживался подобных ценностных ориентаций.

Особый публично-правовой статус государственных (муниципальных) служащих (далее – служащие), обусловленный исполнением полномочий государственных органов и органов местного самоуправления (далее – государственные (муниципальные) органы), налагает на данную категорию

лиц ряд специальных установленных федеральными законами ограничений, запретов и требований. Принципы служебного поведения государственных служащих также содержатся в Указе Президента Российской Федерации от 12 августа 2002 г. № 885 и Типовом кодексе этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих, одобренном решением президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол № 21).

Особые уставы государственной службы следует учитывать, когда обсуждаются кодексы поведения, в частности, когда кодексы надо использовать, между прочим, как способ борьбы с коррупцией. Государственная служба требует честности от государственных служащих. Они находятся не только на службе у руководства в узком смысле, но и должны выполнять свои обязанности как службу обществу в целом. Поэтому требования к государственному служащему в некоторой степени отличаются от требований к наемному работнику частного сектора. Особого рассмотрения требуют высшие ступени гражданской службы и члены руководящих, органов, которые в то же самое время быть избранными представителями, а могут ими не быть. Эти категории могут требовать особых правил относительно их честности и других аспектов. Надо отметить, однако, что кодекс поведения не может заменить статутного права в вопросах статуса государственных служащих.

Кодексы поведения должны быть четкими и сжатыми указаниями, какого поведения ждет организация от своих членов и каким идеалам стремится достичь. Цель кодекса поведения государственных служащих является триединой:

- а) характеризовать этический климат, преобладающий в государственной службе;
- б) сформулировать, каких норм этического поведения ждут от государственных служащих;

в) разъяснить общественности, какого поведения следует ожидать от государственных служащих и как надо вести себя в отношениях с ними.

Это одновременно государственный документ и обращение к каждому отдельному государственному служащему. Нельзя считать, что государственный служащий знает, каких норм поведения ждут от него, если ему никогда не говорили, в чем они заключаются. Возложение на какой-то неписанный, процесс усвоения норм в служебном окружении случайно и недостаточным. Если государственному служащему принадлежит предоставить отчет о своем поведении, то есть существенным, чтобы его проинформировали, что от него ждут и в чем его поведение отличается от ожидаемого. Четкий, сжатый и доступное изложение норм, которыми должен руководствоваться государственный служащий в своей деятельности, является главным требованием.

Примерный кодекс (рисунок 11) должен быть пригодным к тому, чтобы его приняли, с изменениями или без них, в отношении к большинству государственных служащих положения должны устанавливать руководящие принципы и, в то же время, предоставлять совещательные сведения, достаточно конкретные для того, чтобы их использовали в любой какой ситуации, которая может возникнуть. В качестве образца для общего использования, он может не содержать детальных руководящих указаний необходимых для определенных категорий должностных лиц или наемных работников, чьи функции или профессии требуют особой регламентации.

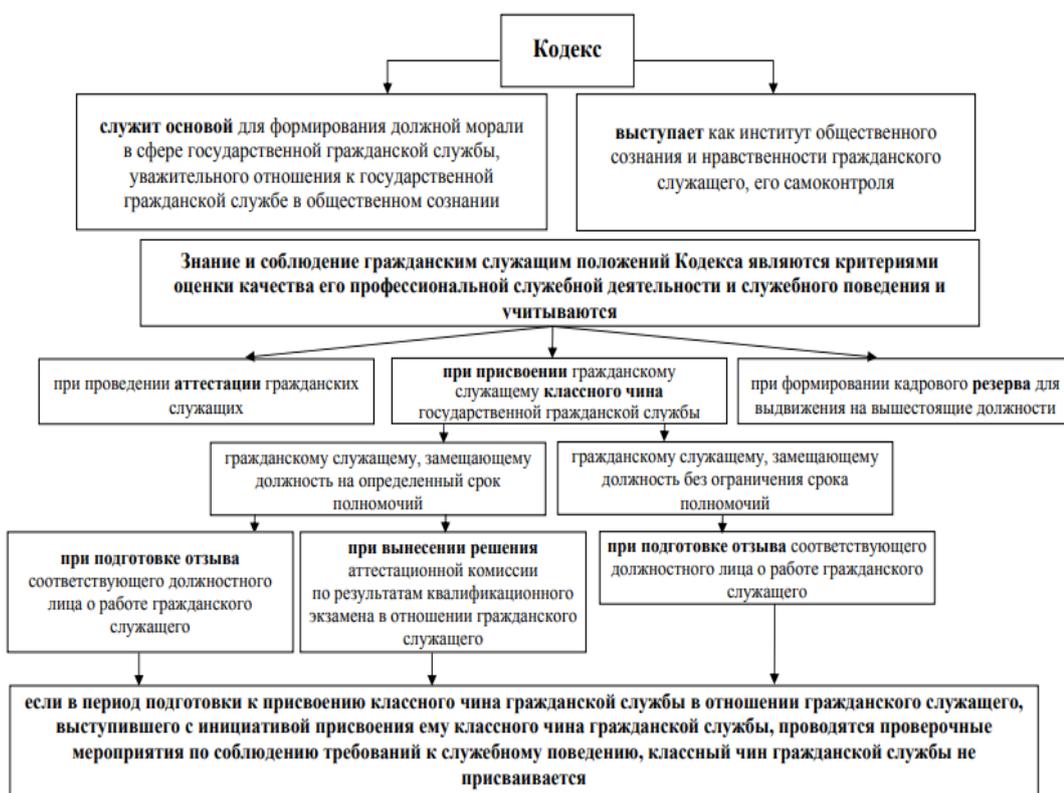


Рис. 11. Концепция кодекса по формированию деловой репутации:

основные положения

Кодексы поведения не должны быть ограничены вопросами борьбы с коррупцией. Они должны идти дальше и способствовать установлению высоких норм этического поведения. Они должны провозглашать общие принципы, охватывающие законность, заботливость, эффективность и экономность, прозрачность, конфиденциальность и умение обращаться с классифицированной информацией, персональную ответственность и независимость суждений, честность и последовательность в сотрудничестве и профессиональное совершенствование.

Важные принципы административной морали государственного служащего представлены на рисунке ниже.

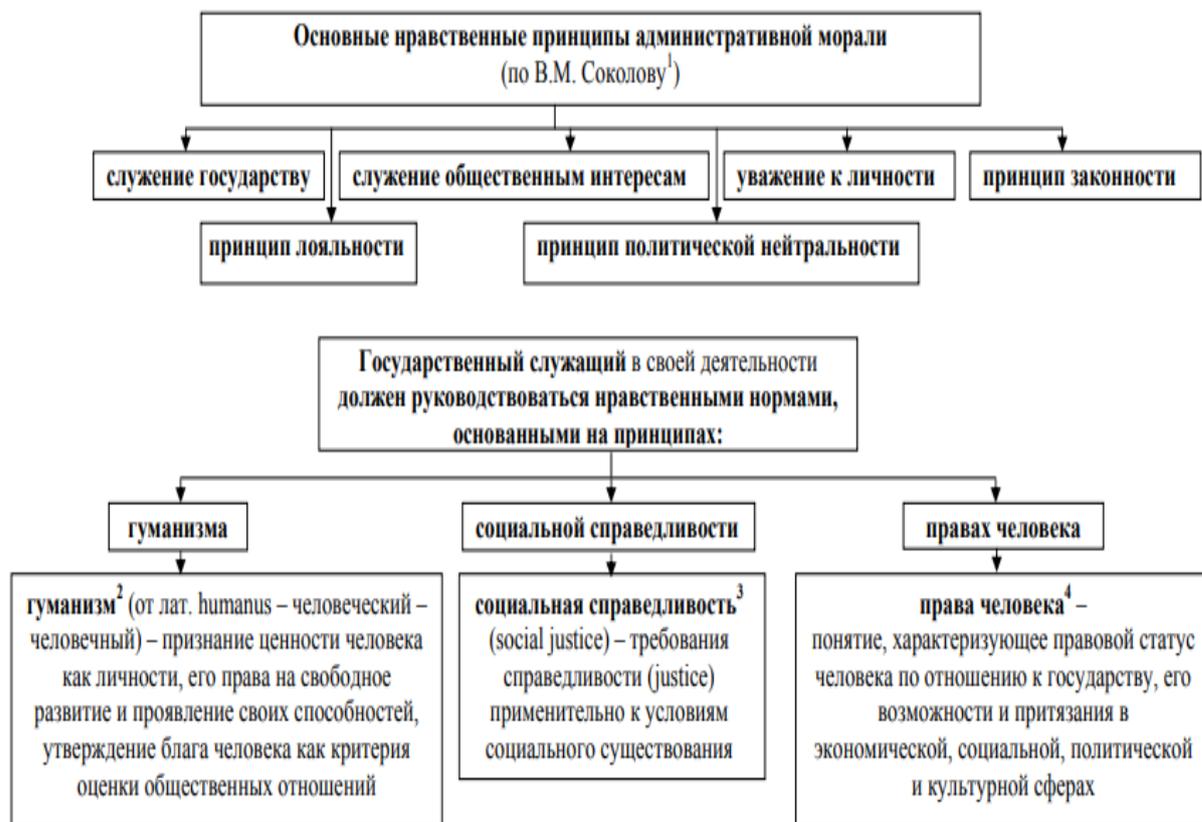


Рис. 12. Важные принципы административной морали государственного служащего

Профессиональная деятельность служащих, замещающих руководящие должности, как правило, носит публичный характер, такие служащие легко узнаваемы, непосредственно ассоциируются с государственными (муниципальными) органами, в связи, с чем обращают на себя внимание общества, включая средства массовой информации, в том числе и во внеслужебное время.

Требования к деловой репутации государственного служащего представлены на рисунке 13.



Рис. 13. Требования к деловой репутации государственного служащего

Служащие, замещающие руководящие должности, своим личным примером формируют правила поведения подчиненных. Вне зависимости от занимаемой должности необходимо помнить, что служащий не должен совершать поступки, порочащие его честь и достоинство. Правила служебного поведения в практических рекомендациях представлены на рисунке 14.

Служащему рекомендуется до совершения какого-либо поступка задуматься о том, как это будет воспринято коллегами по службе, и прислушаться к их профессиональным советам. При размещении информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), в том числе в социальных медиа, в личных целях необходимо подходить к данному вопросу осознанно и ответственно.

Вне зависимости от места и времени служащим необходимо учитывать, что их поведение должно всецело соответствовать ограничениям, запретам и требованиям, и не допускать поступков, способных вызвать сомнения в их честности и порядочности.

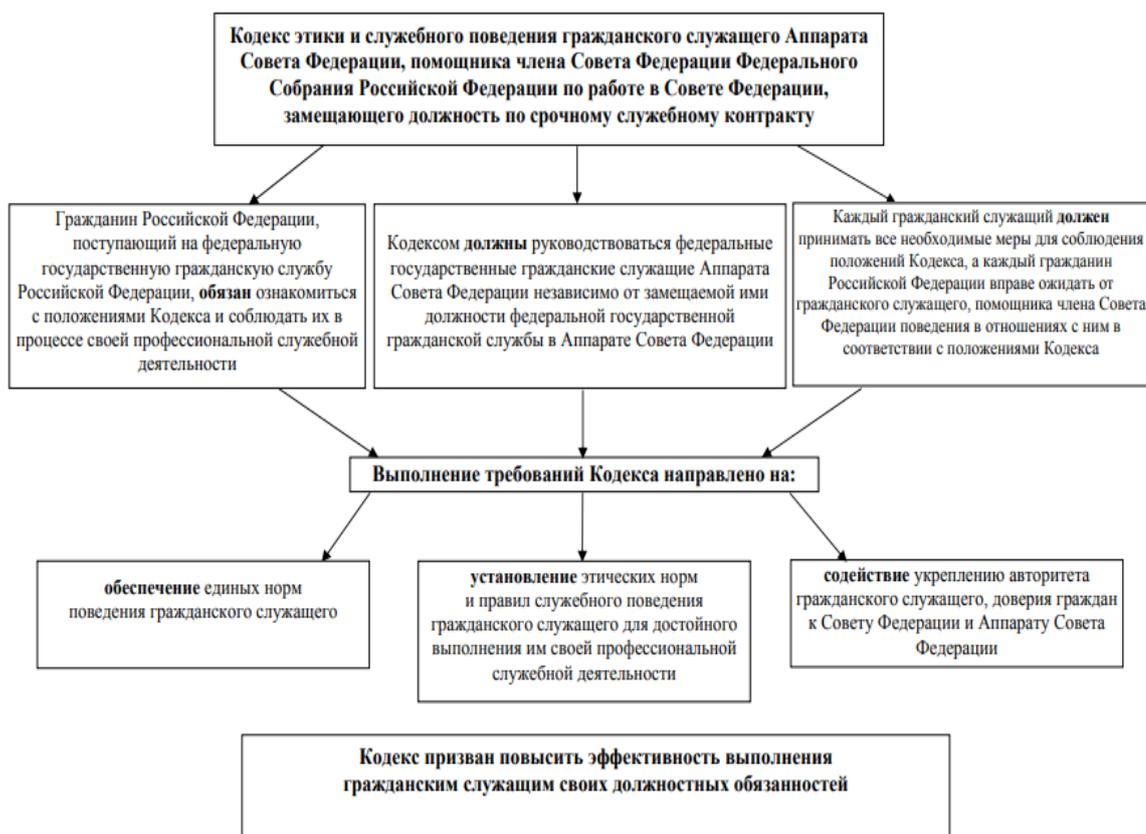


Рис. 14. Правила служебного поведения: практические рекомендации

Недопустимо размещение служащим изображений, текстовых, аудио-, видеоматериалов, прямо или косвенно указывающих на его должностной статус, если данное действие не связано с исполнением служебных обязанностей.

Важно помнить, что информация, опубликованная в сети Интернет, может оставаться открытой для доступа неограниченное количество времени и неограниченному кругу лиц. Предоставление и публичное размещение информации от имени государственного (муниципального) органа имеют право осуществлять только лица, уполномоченные на размещение и предоставление такой информации. Служащий должен помнить, что его неэтичный поступок, в том числе совершенный во внеслужебное время, может повлечь причинение вреда его репутации, авторитету государственного (муниципального) органа и в целом государственной (муниципальной) службе.

В целях противодействия коррупции и иным правонарушениям рекомендуется руководствоваться в своем поведении при исполнении должностных обязанностей следующими основополагающими морально-этическими ценностями:

- а) справедливость;
- б) непредвзятость;
- в) добросовестность.

Служащий при исполнении должностных обязанностей и во внеслужебных отношениях должен не допускать каких-либо поступков, способных вызвать сомнения в порядочности его действий и тем самым подорвать доверие общества к деятельности государственных (муниципальных) органов.

Неэтичный поступок служащего, в том числе совершенный во внеслужебное время, в случае если он влечет причинение вреда его репутации, авторитету государственного (муниципального) органа и в целом государственной (муниципальной) службе, может стать предметом рассмотрения комиссии по соблюдению требований к служебному поведению государственных (муниципальных) служащих и урегулированию конфликта интересов и повлечь наступление ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, если данный поступок был связан с использованием его должностного статуса и (или) является нарушением установленных ограничений, запретов и требований.

С учетом анализа правоприменительной практики, включая работу комиссий по соблюдению требований к служебному поведению государственных (муниципальных) служащих и урегулированию конфликта интересов, служащим рекомендуется исключить возникновение следующих неэтичных поступков.

Именно данные практические рекомендации позволят каждому государственному служащему повысить деловую репутацию.

Выводы по главе:

1. По результатам проведенного теоретического анализа по проблеме исследования управления деловой репутацией государственных служащих было проведено анкетирование среди граждан Екатеринбурга с целью изучения общественного мнения о деловой репутации государственных служащих. В исследование приняло участие 80 граждан в возрасте 24 – 45 лет.

2. В ходе исследования было установлено, что образ государственного служащего у граждан наделен определенными профессионально-личностными компетенциями: тактичность (18%), вежливость (13,51%), порядочность (12,61%), профессиональное образование (11,71%) и справедливость (10,81%).

3. В качестве нежелательных качеств у государственных служащих были определены: коррумпированность (30,1%), грубость (21,5%) и формализм (или бюрократизм) (18,28%).

4. Было отмечено, что отношения большинства граждан к государственным служащим за последние пять лет стало позитивным (47,5%), а для 42,5% респондентов, наоборот, происходит наступательное снижение. И лишь 10% затруднились однозначно ответить.

5. Неэффективность деятельности государственной службы выявлена в случаях: некомпетентность большей части служащих – 17,5%; коррупция – 16,25%; их деятельность не способствует решению назревших задач -15%; нарушение закона – 13,75%.

6. В целом, 68,75% согласились с необходимостью учета деловой репутации претендента на должность в системе государственной службы при решении кадровых вопросов; 20% - утвердительно ответили «нет». И только 5% респондентов затруднились ответить на поставленный вопрос.

7. Респонденты удовлетворены деятельностью государственных служащих – 22,5%. Необходимо отметить, что 17,5% оценили, как «в большей степени не удовлетворяет», но и 15% - полностью удовлетворены деятельностью государственных служащих.

8. В качестве ресурсов повышения деловой репутации государственных служащих респондентами были предложены мероприятия: повышение мер ответственности государственных служащих – 23,75%; усиление требований при поступлении на государственную службу – 21,25%.

9. В общем понимании, деловая оценка связана с решением таких вопросов: готовность решать первоочередные проблемы населения, понимание приоритета общечеловеческих интересов над личными и профессионализмом.

10. В рамках проведенного социологического исследования, было подтверждено следующее: деловая репутация охватывает определенный спектр лично-профессиональных компетенций, а также в качестве факторов формирования деловой репутации государственных служащих должны быть заложены конкретные мероприятия, например, повышение мер ответственности государственных служащих и усиление требований при поступлении на государственную службу.

11. В качестве проблем формирования положительной деловой репутации государственного служащего можно выделить: недостаточное внимание к вопросу развития благоприятного образа государственного служащего; личностно-профессиональная некомпетентность большей части служащих; наличие коррупционных механизмов в государственной структуре власти; неэффективность занимаемой должности и поставленных задач; нарушение закона. Все эти факторы вызывают недоверие населения к органам власти, низкую избирательную активность и отсутствие интереса к социально-политической жизни конкретного города или муниципального образования.

12. Полученные анкетные результаты исследования определили потребность в разработке и структурировании рекомендаций по управлению деловой этики государственных служащих. В качестве главной рекомендации выступает совершенствование кодекса поведения государственного служащего как средства повышения деловой репутации.

13. Кодекс поведения государственного служащего дает понимание нормам этического поступка и правилам служебного поведения, а также определяет ограничения в противодействии коррупции и иных правонарушений, что определяет конкретность и однозначность действий государственного служащего и норм освящения личной информации в различных источниках СМИ. Разработанные практические рекомендации окажут благоприятное влияние на деловую репутацию государственного служащего.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Деловая репутация государственных служащих является важной характеристикой их личности, эффективности деятельности и отношений. От уровня деловой репутации государственных служащих зависит отношение к самой государственной службе и властным структурам Российской Федерации. Деловая репутация государственных служащих, формируясь под влиянием их личностных особенностей, деятельности, отношений, взаимодействий и коммуникаций, достигая высокого уровня, становится важным фактором улучшения морально-психологического климата в стране, повышения эффективности управления на федеральном, региональном и муниципальном уровне.

Положительная деловая репутация госслужащих является стабилизирующим фактором, объединяет людей на позитивные изменения в обществе. Положительная деловая репутация государственных служащих позволяет им эффективно действовать в экстремальных, переломных ситуациях в жизни страны, так как она обеспечивает широкую поддержку различных слоев населения. В достижении высокого уровня деловой репутации должны быть заинтересованы все государственные служащие, независимо от их статуса и занимаемого места в системе государственной службы.

В результате теоретико-методологического анализа проанализированы понятие и особенности деловой репутации государственных служащих, рассмотрена система управления репутации. Также были установлены тесные связи между деловой репутацией госслужащих и уровнем морально-нравственной нормативности их поведения, деятельности и отношений, которые в свою очередь базируются на этических нормах и принципах, то есть системе норм поведения, порядка действий и правил, взаимоотношений соответствующих нормам общечеловеческой морали. Профессиональные и социальные нормы в процессе развития профессионализма у субъекта

превращаются во внутренние личностные нормы, не только профессиональные или групповые, но и морально-нравственные, которые являются более жесткими и высокими, чем существующие профессиональные и социальные.

Были выявлены основные факторы, способствующие повышению уровня деловой репутации государственных служащих. Предложены практические рекомендации, которые позволят каждому государственному служащему повысить деловую репутацию.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих.
2. Федеральный закон «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27 июля 2004 г. N 79-ФЗ.
3. Федеральный закон «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» от 07.08.2001 № 115-ФЗ.
4. Федеральный закон «Об особенностях прохождения федеральной государственной гражданской службы в системе Министерства иностранных дел Российской Федерации» от 27 июля 2010 г. № 205-ФЗ.
5. Федеральный закон «О противодействии коррупции» от 28 декабря 2008 г. № 273-ФЗ.
6. Обзор судебной практики Верховного Суда РФ за 4 квартал 2013 г. (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 4 июня 2014 г.).
7. Андрианов В.Д. Бюрократия, коррупция и эффективность государственного управления: история и современность: монография / В.Д. Андрианов. – М.: Волтерс Клувер, 2009.
8. Анисимов А.Л. Честь, достоинство и деловая репутация под защитой закона.- М, НОРМА,- 2004.- 88с.
9. Асаул А.Н. Культура организации: проблемы формирования и управления / А.Н. Асаул, М.А. Асаул, П.Ю. Ерофеев, М.П. Ерофеев. – СПб.: Гуманистика, 2006.
10. Атаманчук Г.В. Теория государственного управления.- М., НОРМА.- 2014.- С145.
11. Борьба с коррупцией и местное самоуправление (В.И. Васильев, "Журнал российского права", N 4, апрель 2012 г.)
12. Вебер М. Класс, статус и партия // Социальная стратификация / под ред. С.А. Белановского. – М., 1992. – Вып. I.

13. Гимаев И.Р. Основа муниципальной кадровой политики - специалисты новой формации // Право, политика, экономика: проблемы развития и взаимосвязи: Сб. трудов докторантов, адъюнктов и соискателей. Вып. 19 /Под общ. ред. В. П. Сальникова. - СПб.: Санкт-Петербург, ун-т МВД России. - 2004.
14. Докукина Е.Ю. Репутация личности: социальные и деловые аспекты. Автореф....канд. дис. социол.наук.- Ростов- на-Дону, 2004.-С.54.
15. Дулясова М.В. Ханнанова Т.Р. Социальная защита работника: жизнь, здоровье, деловая репутация. М.: Экономика, 2007.
16. Колосова В.И., Вавилычева Т.Ю. Деловая репутация: Понятие, проблемы правового регулирования и охраны // Вестник Международного университета им. Н.И. Лобачевского, -2011.- №3(1), - С.258-266.
17. Козлов, С. В. Связи с общественностью в органах власти: учебное пособие для студентов всех форм обучения по направлению 081100.62 - Государственное и муниципальное управление [Текст] / Федеральное гос. бюджетное образовательное учреждение высш. проф. образования «Российская акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте Российской Федерации», Сибирский ин-т упр. - Новосибирск: Изд-во СибАГС, 2016. - 197 с.
18. Костенников М.В., Куракин А.В., Марьян А.В. Административно-правовое регулирование противодействия коррупционным рискам в системе государственной службы. Домодедово, 2011.
19. Крылова, Е. Г. Формирование системы государственной службы Российской Федерации в контексте реализации концепции правового государства: диссертация... доктора юридических наук: 12.00.14 [Текст] / Е. Г. Крылова; [Место защиты: Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ]. - Москва, 2014. - 451 с.

20. Литвинцева, Е. А. Управление персоналом государственной службы в зарубежных странах: учебное пособие [Текст] / Е. А. Литвинцева; Российская акад. гос. службы при Президенте Российской Федерации. - Москва: Изд-во РАГС, 2015.
21. Магомедов, К. О. Социология государственной службы: учебное пособие [Текст] / К. О. Магомедов; Российская акад. гос. службы при Президенте Российской Федерации. - Москва: Изд-во РАГС, 2013. - 345 с.
22. Малеина М.Н. Защита чести и деловой репутации неопределенного круга лиц // Вестник гражданского права. 2010. N 1. С. 173 - 180.
23. Организационная культура: хрестоматия для дистанцион. обучения / сост. З.А. Парфенова. – Новосибирск: СибАГС, 2007. С. 23.
24. Пушкарева Г. В. Политический менеджмент. – М.: Дело, 2002. – 398 с.
25. Разработка и реализация государственной кадровой политики: отчет о НИР / РАГС; руководитель В.Л. Романов. – М., 2001.
26. Смушкин А.Б., Юдина А.Б. Комментарий к Федеральному закону от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции». - Специально для системы ГАРАНТ, 2013 г.
27. Социологические исследования ВЦИОМ в системе государственной службы 2016 года. – Орел, 2017.
28. Сухотерин Л. Я., Юдинцев И. В. Информационная работа в государственном аппарате. – М.: Европа, 2007. – 480 с.
29. Трубецкой А. Ю. Категория репутации в социально-политической коммуникации: дис... д-ра психол. наук. – М.: МГУ, 2006. – 369 с
30. Устинова Н. В. Политическая репутация: сущность, особенности, технологии формирования: дис... канд. полит. наук. – Екатеринбург: УГУ, 2005. – 166 с.

31. Хабриева Т.Я., Андриченко Л.В., Цирин А.М. О результатах анализа практики реализации программ противодействия коррупции в субъектах Российской Федерации и предложениях по повышению их эффективности. "Журнал российского права", N 11, ноябрь 2012г.

32. Шабельник А. И. Имидж и репутация – две большие разницы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sostav.ru/articles/2002/03/25/pr250302/>.

33. Эффективные коммуникации: учебно-практическое пособие [Текст] / Н. В. Брит, А. Ю. Кузин, Е. Н. Скавинская, Ю. И. Штогрин; Администрация Томской области, Томский государственный университет. - Томск: Изд. дом Томского гос. ун-та, 2017. - 89 с.

Анкета

Исследование деловой репутации государственных служащих

Уважаемый респондент! Студент Института психологии УрГПУ приглашает Вас принять участие в опросе, направленном на оценку деловой репутации государственных служащих. Пожалуйста, дайте ответы на предоставленные ниже вопросы, выбрав один или более вариантов (подчеркните, отметьте галочкой или другим удобным для Вас способом). Исследование проводится исключительно в учебных и научных целях, собранные данные будут использованы в обобщенном виде.

1. Какие качества необходимы, на Ваш взгляд, для государственных служащих? (отметьте 2-3 варианта)

1. справедливость;
2. стремление к инновациям;
3. скромность;
4. тактичность;
5. вежливость;
6. порядочность;
7. простота в общении;
8. инициативность;
9. преданность делу;
10. чуткость в обращении;
11. профессиональное образование;
12. другое _____

2. Приведите известные Вам примеры государственных служащих с положительной деловой репутацией (от 2 до 5).

ФИО государственного служащего	Причина позитивного отношения к нему

3. Какие качества, присущие государственным служащим, вызывают у Вас неприязнь? (отметьте 2-3 варианта)

1. грубость;
2. формализм;
3. высокомерие;
4. лицемерие;
5. коррумпированность;
6. отсутствие такта;
7. подозрительность;
8. нерешительность в принятии решений;
9. чувство превосходства;
10. другое _____

4. Приведите известные Вам примеры государственных служащих с негативной деловой репутацией (от 2 до 5).

ФИО государственного служащего	Причина негативного отношения к нему

5. Как на Ваш взгляд, изменилось отношение большинства граждан к государственным служащим за последние пять лет?

1. стало более позитивное (переходите, пожалуйста, к вопросу 7);
2. авторитет продолжает падать (переходите, пожалуйста, к вопросу 6);
3. затрудняюсь ответить (переходите, пожалуйста, к вопросу 7).

6. В чем, на Ваш взгляд, заключается причина негативного отношения граждан к государственным служащим?

1. их деятельность не способствует решению назревших задач;
2. некомпетентность большей части служащих; 1
3. отсутствие нравственных устоев;
4. средства массовой информации тенденциозно и односторонне подают материалы о работе органов государственной власти;
5. особые привилегии государственных служащих;
6. нарушение закона;
7. коррупция;
8. безответственность;
9. другое _____

7. Должна ли учитываться, на Ваш взгляд, деловая репутация претендента на должность в системе государственной службы при решении кадровых вопросов?

1. да;
2. нет;
3. затрудняюсь ответить.

8. На Ваш взгляд государственные служащие достаточно уделяют внимание своей деловой репутации?

1. да;
2. нет;
3. затрудняюсь ответить.

9. Как Вы в целом оцениваете деятельность государственных служащих РФ?

Полностью удовлетворяет		В большей степени не	
		удовлетворяет	
В основном удовлетворяет		Совсем не удовлетворяет	
Средне		Затрудняюсь ответить	

10. Как Вы считаете, на решение какой проблемы в сфере формирования деловой репутации государственных служащих необходимо сосредоточить усилия в первую очередь? (выберите 1 вариант ответа):

1. повышение мер ответственности государственных служащих; 19 чел
2. повышение уровня нравственной культуры;
3. детализация функций служащих;
4. материальное стимулирование;
5. усиление требований при поступлении на государственную службу;
6. взаимодействие с Интернет-СМИ и гражданами в социальных сетях.

11. За счёт чего может быть достигнута высокая оценка деловой репутации государственных служащих? (укажите, пожалуйста, один вариант ответа):

1. профессионализм;
2. чувство долга;
3. ответственность;
4. готовность решать первоочередные проблемы населения;
5. критическое осмысление нравственных поступков;
6. понимание приоритета общечеловеческих интересов над личными;
7. развитие творческой инициативы;
8. уважение к людям;
9. другое _____

12. Укажите, пожалуйста, сведения о себе:

а) Ваш пол: мужской/ женский (нужное подчеркнуть)

б) Ваш возраст

1. до 29
2. 30 – 39
3. 40 – 49
4. 50 – 59
5. свыше 60

Спасибо за участие!