

РОЗДІЛ 3 ПУБЛІЧНА СЛУЖБА

УДК 35.075

DOI <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2024.1.13>

Багрім Ольга Андріївна,

кандидат наук з державного управління,

доцент кафедри державного управління і місцевого самоврядування

Національного технічного університету «Дніпровська політехніка»

ORCID ID: 0000-0002-6819-2948

СПЕЦИФІКА ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО І ПІСЛЯВОЄННОГО ПЕРІОДУ В УКРАЇНІ

SPECIFICITY OF FORMING A POSITIVE IMAGE OF PUBLIC SERVANTS IN THE CONDITIONS OF MILITARY AND POST-WAR PERIOD IN UKRAINE

У статті розкрито суть та особливості формування позитивного іміджу публічних службовців, досліджено питання напрямів створення, підтримки та удосконалення іміджу публічних службовців в умовах воєнного та післявоєнного періоду в Україні.

Доведено, що формування позитивного іміджу публічних службовців є надзвичайно актуальним питанням в контексті процесів реформування, модернізації, трансформації публічної служби, а також налагодженню ефективної тісної взаємодії органів публічної влади з громадянським суспільством у воєнний і післявоєнний період в Україні.

Акцентовано увагу на тому, що формування позитивного іміджу публічних службовців в Україні містить ряд специфічних особливостей щодо його побудови, функціонування та підтримки. Визначено негативні явища, які «сповільнюють» процес формування позитивного іміджу публічних службовців, до яких автор пропонує віднести: наявність високого рівня корупції, низький рівень професіоналізму публічних службовців, недостатньо уважне ставлення до існуючих або нагальних інтересів громадян, відсутність зворотнього зв'язку, нестача висококваліфікованих молодих кадрів, використання «застарілих» кадрових технологій розвитку персоналу, низький рівень мотивації публічних службовців, низький рівень розвитку професійного та особистісного потенціалу публічних службовців тощо.

Встановлено, що особистісно-професійні, моральні та суспільні норми і принципи є основними складовими для формування позитивного іміджу публічних службовців в умовах воєнного стану і післявоєнного періоду. Формування позитивного іміджу публічної служби безпосередньо залежить від формування іміджу кожного окремого публічного службовця, є результатом безперервної, послідовної та досить складної діяльності, спрямованої на створення, підтримання та посилення позитивної громадської думки.

Визначено фактори, які впливають на формування іміджу публічних службовців, запропоновано та аргументовано напрями формування позитивного іміджу публічних службовців в умовах воєнного стану і післявоєнного періоду в Україні. Автором акцентовано увагу на тому, що формування позитивного іміджу публічної служби сприяє зміцненню та підвищенню авторитету державної влади у суспільстві та на міжнародній арені, сприяє захисту загальнонаціональних інтересів, динамічному соціально-економічному розвитку країни тощо.

Ключові слова: публічна служба, публічний службовець, публічне управління, імідж, професійний потенціал, професійний розвиток, мотивація, громадянське суспільство, кадрові технології, воєнний період, післявоєнний період.

The article reveals the essence and peculiarities of the formation of a positive image of public servants, examines the issues of directions of creation, support and improvement of the image of public servants in the conditions of the military and post-war period in Ukraine.

It is proved that the formation of a positive image of public servants is an extremely urgent issue in the context of the processes of reform, modernization, transformation of public service, as well as the establishment of effective close interaction of public authorities with civil society in the war and post-war period in Ukraine.

It is emphasized that the formation of a positive image of public servants in Ukraine contains a number of specific features regarding its construction, functioning and support. It identifies negative phenomena that "slow down" the process of forming a positive image of public servants, to which the author proposes to include: high level of corruption, low level of professionalism

of public servants, insufficiently attentive attitude to the existing or urgent interests of citizens, lack of feedback, lack of highly qualified young personnel, use of "outdated" personnel development technologies, low level of motivation of public servants, low level of development of professional and personal potential of public servants, etc.

It is established that personal, professional, moral and social norms and principles are the main components for the formation of a positive image of public servants in the conditions of martial law and the post-war period. The formation of a positive image of public service directly depends on the formation of the image of each individual public servant, is the result of continuous, consistent and rather complex activities aimed at creating, maintaining and strengthening positive public opinion.

The factors that influence the formation of the image of public servants have been determined, directions for the formation of a positive image of public servants in the conditions of martial law and the post-war period in Ukraine have been proposed and reasoned. The author focuses on the fact that the formation of a positive image of public service contributes to strengthening and increasing the authority of state power in society and in the international arena, contributes to the protection of national interests, the dynamic socio-economic development of the country, etc.

Key words: *public service, public servant, public administration, image, professional potential, professional development, motivation, civil society, personnel technologies, war period, post-war period.*

Постановка проблеми. Формування і підтримка позитивного іміджу публічних службовців в Україні є найголовнішою умовою для ефективного та результативного функціонування і розвитку публічної служби у воєнний і післявоєнний період в Україні, створення партнерських «відкритих» та довірливих відносин між державою, суспільством та публічними установами, забезпечення іміджу та конкурентоспроможності держави на міжнародній арені. Два роки війни в Україні показали незламність духу, патріотизму, самовіддачі і, свого роду, «самопожертви» публічних службовців, які незважаючи на складні умови роботи, спричинені воєнними діями, продовжують виконувати свої професійні обов'язки на належному рівні та працювати для подальшого ефективного функціонування системи публічної служби в Україні.

Образ публічного службовця, сформований у свідомості громадськості, практично завжди отожднюється з державою та демонструє рівень підтримки і схвалення дій представників державного апарату суспільством, відображає відповідність між діями представників органів державної влади та очікуваннями і потребами населення, оскільки публічні службовці у своїй діяльності представляють державу, реалізуючи та здійснюючи її політику [1]. Публічна служба як найважливіша частина публічного управління несе відповідальність за його ефективність, престижність та конкурентоспроможність.

В умовах війни, трансформації та модернізації публічної служби, під впливом цифровізації та діджиталізації, особливого значення набувають проблеми створення, підтримки, підвищення іміджу та репутації публічної служби, необхідності дослідження нових шляхів формування іміджу публічних службовців. Формування і підтримка позитивного іміджу публічних службовців є надзвичайно важлива для забезпечення національної

безпеки та управління кризовими ситуаціями, адже публічні службовці повинні гідно представляти та виконувати свою професійну діяльність, повинні бути готовими для ефективної комунікації з громадськістю та міжнародними партнерами.

Актуальність обраної теми дослідження також підкреслюється наявністю в сфері публічної служби таких негативних явищ, як: недостатній рівень професіоналізму та розвитку професійного потенціалу публічних службовців, «моральне» виснаження значної кількості публічних службовців через складні умови воєнного стану у країні, низький рівень моральної стійкості та поширення «аномальних явищ» у вигляді корупції, хабарництва, відсутності бачення та розуміння власної ролі і значення, відсутності підтримки та зворотнього зв'язку тощо.

На нашу думку, формування позитивного іміджу публічних службовців виступає важливим фактором для успішної боротьби з викликами війни, для повоєнного відновлення України, від якого залежить ефективність функціонування усієї системи публічної служби, зміцнення державної влади, захист загальнонаціональних та суспільних інтересів, а також соціально-економічний розвиток країни та підвищення рівня її престижності на міжнародній арені.

Аналіз наукових досліджень і публікацій. У роботах багатьох вітчизняних і зарубіжних науковців у галузі публічного управління та інших суміжних наукових галузей, таких як право, політологія, соціологія та психологія, значна увага приділяється дослідженню та вивченню окремих сторін формування іміджу публічних службовців та проблемам розвитку публічної служби. Вагомий внесок у дослідження зазначеної проблематики зробили такі науковці, як: Дж. Брайсон, Т. Бовард, Н. Гончарук, С. Утман, Л. Машковська, Н. Обушна, Н. Липовська, В. Бебик, Ю. Падафет, В. Ромата, С. Колосок, Я. Мельничук, М. Логунова,

В. Лола, О. Луцький, Ю. Падафет, О. Панасюк, І. Пантелейчук, Г. Почепцов, Є. Ромат, С. Серьогін, В. Шепеля та ін. Таким чином, значна кількість досліджень підкреслює його актуальність, свідчить про стійкий науковий інтерес до даної проблематики.

Метою статті є аналіз та дослідження специфіки формування, підтримки і розвитку позитивного іміджу публічних службовців в умовах воєнного та післявоєнного періоду в Україні, визначення шляхів та практичних рекомендацій формування іміджу та престижу публічної служби.

Виклад основного матеріалу. Імідж (з англ. «image») – це образ особи, організації або явища, що формується з метою впливу на окрему соціальну групу. Імідж – це те уявлення про себе суб'єкта, яке він хоче сформувати в масовій свідомості. Можна виокремити такі складові формування позитивного іміджу публічних службовців: розробка «еталонного образу», що базується на нереальних «бажаних», тобто можливих властивостях об'єкта; процес «шліфування» реальних характеристик об'єкта, створення умов для втілення в життя, реальних і приписаних характеристик об'єкта, метод закріплення необхідного образу об'єкта, що в результаті буде його іміджем, шляхом багаторазового повторення або тиражування інформації [2].

Погоджуємося із твердженням, що сформований в громадській і груповій свідомості імідж публічного службовця здатний загальмувати або прискорити реалізацію державних планів і програм. Створення позитивного іміджу органів публічного управління є дуже важливим питанням і вимагає від органів влади особливого підходу до його вирішення. Позитивний імідж є одним із найбільш важливих в економічному, соціальному та політичному житті українського народу [3].

Формування позитивного іміджу публічної служби безпосередньо залежить від формування іміджу кожного окремого публічного службовця, є результатом безперервної, послідовної та досить складної діяльності, спрямованої на створення, підтримання та посилення позитивної громадської думки. Адже, імідж кожного окремого публічного службовця є підґрунтям для формування іміджу всієї системи органів публічної влади і як наслідок – для умов позитивного ставлення громадськості та репутації.

Формування позитивного іміджу публічної служби є засобом її модернізації та трансформації, що підкреслено у розробленій Національним агентством з питань державної служби Архітектурі нової моделі публічної служби Укра-

їні [4]. Зокрема, у зазначеній моделі представлено обговорення актуальних питань та практик щодо: необхідності розбудови професійної, політично нейтральної публічної служби, діяльність якої спрямована на захист інтересів громадян; безбар'єрності на публічній службі, а саме: підготовки публічних інституцій до повернення військових; особливостей роботи з ветеранами та ветеранками на публічній службі; адаптації в колективі та ефективної комунікації; забезпечення інформаційної та фізичної безбар'єрності на публічній службі; розбудови професійної служби в органах місцевого самоврядування; професійного навчання публічних службовців в контексті забезпечення інституційної стійкості публічної служби (виклики та особливості функціонування системи професійного навчання публічних службовців в умовах воєнного стану та повоєнний період; професійне навчання публічних службовців як умова забезпечення інституційної стійкості публічної служби; питання цифрової трансформації системи професійного навчання публічних службовців тощо); відновлення та забезпечення стійкості публічної служби на деокупованих територіях; кращих інноваційних програм та інструментів професійного навчання публічних службовців з питань забезпечення рівних прав і можливостей жінок і чоловіків; зарубіжного досвіду розбудови доброчесності та викликів для України; просування доброчесності через відповідальне лідерство; посилення громадської довіри до публічної служби; наставництво на публічній службі як метод адаптації публічних службовців, яких вперше призначено на посади [4].

Однією із найголовніших умов формування позитивного ставлення суспільства до публічних службовців є рівень їхнього професіоналізму, відповідальності, відкритості, беззаперечного дотримання законодавства, наявності зворотнього зв'язку та правильності прийнятих управлінських рішень. Високий рівень професіоналізму публічних службовців, у свою чергу, полягає у безперервній професійній підготовці, безперервному саморозвитку, розвитку особистісного і професійного потенціалу, самоаналізі і самоконтролі, спрямованості роботи на ефективне виконання визначених завдань, у тому числі перспективних, стратегічних цілей, забезпеченні результативності та ефективності професійної діяльності та служінню інтересам суспільства і держави. Отже, в умовах воєнного стану та у післявоєнний період особливий уваги потребує також і постійна підтримка професійного розвитку публічних службовців, формування і передача цінностей публіч-

ної служби наступним поколінням публічних службовців, наявність високого рівня патріотизму та самовідданості справі, дотримання моральних принципів та наявності таких особистісно-професійних якостей, як: чесність, порядність, людяність, толерантність, мобільність, справедливість, принциповість тощо.

Про необхідність формування позитивного іміджу публічної служби в Україні свідчать і численні соціологічні опитування, які спрямовані на визначення рівня довіри і підтримки суспільства до публічних службовців та органів публічної влади. Так, з 22 лютого по 1 березня 2023 року було проведено соціологічне опитування, що проводилося соціологічною службою Центру Разумкова в рамках проєкту Програми MATRA [5]. Відповідно до отриманих результатів встановлено, що на думку громадян країни, найкраще влада справляється з виконанням своїх функцій під час воєнного стану у таких сферах: оборона країни (82% опитаних відповіли, що влада з цим справляється «дуже добре» або «скоріше добре»), лише 13% – що «дуже погано» або «скоріше погано»), енергозабезпечення (відповідно 80% і 16%), зовнішня політика (відповідно 75% і 15,5%), освіта (відповідно 56% і 29,5%), охорона здоров'я (відповідно 54% і 36%), соціальний захист та пенсійне забезпечення (відповідно 53% і 37%). Гірше оцінюється діяльність влади в економічній сфері (відповідно 45% і 45,5%), у сфері відбудови країни (відповідно 38% і 36%). Частіше негативно оцінюється діяльність у сфері боротьби зі злочинністю (відповідно 38% і 47%), правосуддя (відповідно 29% і 48%) та боротьби з корупцією (відповідно 24% і 66%) [5].

В умовах воєнного стану в Україні, серед державних та суспільних інститутів найчастіше довіра висловлюється до Збройних Сил України (їм довіряють 96% опитаних), волонтерських організацій (88%), добровольчих загонів (87%), Національної гвардії України (86%), Державної служби з надзвичайних ситуацій (85%), Президента України (83%), Державної прикордонної служби (82%), Міністерства оборони України (78%), Служби безпеки України (74%), Національної поліції (71,5%), Церкви (70%), громадських організацій (66%), ЗМІ України (65%), Голови міста (селища, села), в якому живе респондент (62%), Національного банку України (58%), ради міста (селища, села), в якому живе респондент (56%), Уповноваженого Верховної Ради з прав людини (Омбудсмена) (52%), Уряду України (50%) [5].

Більшість респондентів висловлюють недовіру державному апарату (чиновникам) (не довіряють

їм 64%), політичним партіям (63%), судам (судовій системі загалом) (59%), Верховній Раді України (51%) [5].

Оцінюючи рівень корумпованості соціальних інститутів за шкалою від 1 до 10, де «1» означає «відсутність корупції», а «10» – «дуже високий рівень корупції», респонденти оцінюють корумпованість української влади в цілому 6,8 балами, що є доволі високим показником. Також, згідно результату опитування, громадяни України не мають одностайної думки, яким чином змінився рівень корумпованості українського суспільства після початку війни: 33% вважають, що зараз рівень корупції вищий, ніж був до 24 лютого 2022 року, 30% – що він не змінився, 21% – що він став нижчим, а 17% не змогли дати оцінку змін у цій сфері [5]. Таким чином, відповідно до проведеного аналізу, можна стверджувати про доволі невисокий рівень довіри громадян до публічної служби через такі негативні явища як корупція, бюрократія, недотримання моральних принципів, ставлення особистісних інтересів вище службових та суспільних тощо.

Імідж є показником рівня довіри до публічних службовців громадян і критерієм оцінки суспільства ефективності управлінської діяльності. Імідж фіксує ступінь відповідності дій публічних органів вимогам і очікуванням конкретних соціальних груп і суспільства в цілому. Імідж публічних службовців відіграє особливу роль у розвитку суспільства та відображає загалом імідж публічної влади, формування позитивного іміджу є одним з найважливіших процесів для якісної взаємодії держави з суспільством. Адже імідж є показником рівня довіри до державних службовців населення і критерієм оцінки суспільства ефективності управлінської діяльності.

На формування і підтримку позитивного іміджу публічних службовців в умовах воєнного стану і післявоєнного періоду впливають певні фактори, до яких ми пропонуємо віднести: забезпечення відкритості та результативності діяльності влади в інтересах суспільства; прозорість дій влади та правдивість інформації; підтримка комунікації та зворотнього зв'язку з громадянами; відповідність формальним та неформальним вимогам до професійної діяльності; безперервний професійний та особистісний розвиток публічних службовців; розвиток професійного потенціалу публічних службовців, відповідальність; дотримання правил доброчесності; моралі та етики публічних службовців; розвиток корпоративної культури в органах публічної влади; підвищення рівня мотивації публічних службовців; ефективна і об'єктивна

кадрова політика в органах публічної влади як інструмент формування іміджу; підконтрольність діяльності органів публічної влади і співпраця із ЗМІ; формування «бренду» публічного службовця та «бренду» органів публічної влади тощо.

Таким чином, формування позитивного іміджу публічних службовців в умовах воєнного стану і у післявоєнний період в Україні є надзвичайно гострим питанням, яке потребує особливої уваги. Варто розглядати процес формування іміджу публічних службовців невід'ємно від іміджу органів публічного управління, адже головним атрибутом будь-якої іміджевої системи є структура, яка складається з певних компонентів: ділового іміджу організації (уявлення про організацію як суб'єкта ділової активності), іміджу персоналу органів публічної влади (уявлення про суспільний статус і специфіку професійної діяльності), корпоративний (внутрішній) імідж організації, імідж керівників, візуальний імідж (зовнішні прояви сприйняття громадянами), соціальний імідж організації (уявлення широкої громадськості про соціальні цілі й роль організації в житті громадськості, імідж надання адміністративних послуг і прийняття управлінських рішень [2].

Висновки та перспективи подальших досліджень. Підсумовуючи можна зробити висновок, що для формування іміджу публічних службовців в умовах воєнного стану і післявоєнний період необхідно підходити комплексно та поступово з урахуванням специфіки професійної діяльності публічних службовців. Адже позитивний імідж публічних службовців є одним із найголовніших інструментів формування зв'язку держави і суспільства.

Напрями та засоби формування позитивного іміджу публічних службовців у воєнний та після-

воєнний період в Україні мають супроводжуватися чітким та зрозумілим алгоритмом дій, який буде направлений на проведення спеціальних заходів, формування зворотнього зв'язку, підтримки розвитку професійного потенціалу публічних службовців та підтримки і передачі системи цінностей публічної служби. На нашу думку, від іміджу і рівня професіоналізму публічних службовців, дотриманням ними професійних, моральних та суспільних принципів, залежить репутація усієї системи публічної служби України, її «відображення» в очах суспільства та бачення на міжнародній арені.

Отже, ми пропонуємо виділити наступні напрями формування позитивного іміджу публічних службовців, які у перспективі мають сприяти формуванню у суспільній свідомості «взірцевого» образу публічного службовця і підвищення рівня престижу публічної служби не тільки в середині країни, а й на міжнародній політичній арені. До таких напрямів пропонуємо віднести: по-перше, удосконалення кадрової політики в органах публічної влади; по-друге, розвиток професійного потенціалу публічних службовців; по-третє, безперервну роботу над формуванням позитивного іміджу «персоніфікованих» образів публічних службовців на усіх рівнях публічного управління; по-четверте, оптимізацію структури публічного управління та вдосконалення організаційно-правової, матеріально-технічної і технологічної бази органів публічної влади; по-п'яте, взаємодію органів публічної влади з ЗМІ та громадськістю; по-шосте, вдосконалення соціально-психологічного аспекту професійної діяльності публічних службовців; по-сьоме, аналіз та моніторинг суспільної думки щодо оцінки діяльності органів публічної влади тощо.

REFERENCES:

1. Ishchenko, A.M. (2021) Formuvannia pozytyvnoho imidzhu derzhavnykh sluzhbovtziv v Ukraini v umovakh tsyfrovoy transformatsii [Formation of a positive image of civil servants in Ukraine in the context of digital transformation]. Kyiv : Vyd-vo DKS Tsentr [in Ukrainian].
2. Hortsuh, O. (2012) Imidzh derzhavnoho sluzhbovtzia v orhanakh vykonavchoi vlady [Image of a civil servant in the executive branch]. Kharkiv : Vyd-vo KhNEU im. S. Kuznetsia [in Ukrainian].
3. Klochko, Ye.V. (2023) Problemy formuvannia pozytyvnoho imidzhu ta profesionalizmu derzhavnykh sluzhbovtziv [Problems of forming a positive image and professionalism of civil servants]. Lugansk : Vyd-vo LNU [in Ukrainian].
4. Rishelie-forum. (2022) Arkhitektura novoi modeli publichnoi sluzhby [Architecture of the new model of public service]. <http://www.richelieu-forum.com>
5. Sotsiolohichne opytuvannia Tsentru Razumkova. (2023) Otsinka hromadianamy sytuatsii v kraini ta dii vlady, dovira do sotsialnykh instytutiv [Citizens' assessment of the situation in the country and the actions of the authorities, trust in social institutions]. <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-gromadianamy-sytuatsii-v-kraini-ta-dii-vlady-dovira-do-sotsialnykh-instytutiv-liutyi-berezen-2023r>