

Державний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

МЕХАНІЗМ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНУ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

Студента 5 курсу, 3 групи,
спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
освітньої програми «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Кремень
Дмитро
Володимирович

Науковий керівник
к.держ.упр,
доцент

(підпис керівника)

Розметова
Олена
Григорівна

Гарант освітньої програми
к.держ.упр.

(підпис гаранта)

Динник
Ірина Петрівна

Київ 2023

Державний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра публічного управління та адміністрування

Освітній ступінь: бакалавр

Спеціальність: публічне управління та адміністрування

Освітня програма: публічне управління та адміністрування

Затверджую

Зав. кафедри

«30» грудня 2022 р.

Завдання

на випускню кваліфікаційну роботу студентіві

Кременю Дмитру Володимировичу

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи: «Механізм формування іміджу органу публічної влади»

Затверджена наказом ректора від «14» грудня 2022 р. № 3416

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: 01.02.2023

3. Цільова установка та вихідні дані до роботи:

Мета роботи: визначити механізм формування та чинники, що впливають на імідж органів публічної влади як незалежних інституцій, та надати практичні пропозиції та рекомендації щодо формування позитивного іміджу державних службовців.

Об'єктом дослідження є процес формування іміджу органу публічної влади в Україні (за матеріалами Міністерства розвитку громад та територій України, м. Київ

Предметом дослідження є теоретико-методологічні засади, що розкривають сутність та зміст механізму формування іміджу та факторів, що впливають на покращення іміджу органів державної влади

4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом):

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНУ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ (ЗА МАТЕРІАЛАМИ МІНІСТЕРСТВА РОЗВИТКУ ГРОМАД ТА ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ)

1.1. Характеристика основних складових механізму формування іміджу органу публічної влади

1.2. Аналіз ефективності формування іміджу Міністерства розвитку громад та територій України

РОЗДІЛ 2. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІМІДЖУ ОРГАНУ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ (ЗА МАТЕРІАЛАМИ МІНІСТЕРСТВА РОЗВИТКУ ГРОМАД ТА ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ)

2.1. Шляхи підвищення ефективності формування іміджу органу публічної влади в Україні

2.2. Розроблення пропозицій та обґрунтування заходів щодо вдосконалення іміджу Міністерства розвитку громад та територій України

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

5. Календарний план виконання роботи

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	До 24.11.2022	24.11.2022
2	Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання випускної кваліфікаційної роботи	До 30.12.2022	30.12.2022
3	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 10.01.2023	10.01.2023
4	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 20.01.2023	20.01.2023
5	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи	До 27.01.2023	27.01.2023
6	Підготовка письмового відгуку на випускну кваліфікаційну роботу	До 01.02.2023	01.02.2023
7	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	01-02. 06.2023	01-02. 06.2023
8	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	До 10.02.2023	До 10.02.2023
9	Направлення випускної кваліфікаційної роботи із зовнішньою рецензією у ЕК для захисту	За графіком	За графіком

6. Дата видачі завдання «30» грудня 2022 р.

7. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи Розметова О.Г. _____
8. Гарант освітньої програми Динник І.П. _____
9. Завдання прийняв до виконання студент Кремень Д.В. _____
10. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи:

Випускна кваліфікаційна робота виконана на актуальну тему, присвячену питанням формування іміджу органу публічної влади в Україні. На сьогодні імідж державного службовця є тим критерієм, який може допомогти визначити рівень довіри суспільства до органів державної влади, оцінити результативність їх роботи, а відтак ефективність та результативність функціонування держави в цілому. Імідж державного службовця має великий вплив на управління соціальними процесами та реакцією, а також має великий вплив на реалізацію національного процесу цифровізації, зокрема він може консолідувати населення, прискорити впровадження національних планів чи програм, або, навпаки, гальмувати їх реалізацію, розділяючи суспільство на різні групи. Тобто формування позитивного іміджу державних службовців сприятиме швидшому розвитку країни, а також сприятиме реалізації національних рішень та реформам.

У випускній кваліфікаційній роботі студентом досліджено основні складові механізму формування іміджу органу публічної влади; проаналізовано ефективність формування іміджу Міністерства розвитку громад та територій України; визначено шляхи підвищення ефективності формування іміджу органу публічної влади в Україні; розроблено пропозиції та обґрунтовано заходи щодо вдосконалення іміджу Міністерства розвитку громад та територій України.

Робота виконана на достатньому науковому рівні, є самостійним дослідженням студента, повністю розкриває обрану тему, відповідає за змістом та оформленням встановленим вимогам.

Вважаю, що випускна кваліфікаційна робота заслуговує позитивної оцінки, а її автор, Кремень Дмитро Володимирович на отримання кваліфікації бакалавра зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування».

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи Розметова О.Г. _____
(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист Динник Ірина Петрівна _____
(підпис, дата)

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу:

Випускна кваліфікаційна робота студента Кременя Дмитра Володимировича може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми: Динник І.П. _____
(підпис)

Завідувач кафедри: Новікова Н.Л. _____
(підпис)

«01» лютого 2023 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНУ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ (ЗА МАТЕРІАЛАМИ МІНІСТЕРСТВА РОЗВИТКУ ГРОМАД ТА ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ)	6
1.1. Характеристика організаційного забезпечення формування іміджу Міністерства розвитку громад та територій України.....	6
1.2. Аналіз ефективності формування іміджу Міністерства розвитку громад та територій України.....	10
РОЗДІЛ 2. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІМІДЖУ ОРГАНУ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ (ЗА МАТЕРІАЛАМИ МІНІСТЕРСТВА РОЗВИТКУ ГРОМАД ТА ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ)	20
2.1. Шляхи підвищення ефективності формування іміджу органу публічної влади в Україні.....	20
2.2. Розроблення пропозицій та обґрунтування заходів щодо вдосконалення іміджу Міністерства розвитку громад та територій України.....	22
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	29
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	32

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сьогодні – у сучасному цивілізованому, демократичному світі – державна служба є одним із ключових механізмів державного управління: на державну службу та її представників покладено відповідальність за ефективну реалізацію заходів державної політики, виконання своїх функцій і обов’язків перед нацією. Імідж як мірило якості та ефективності процесу діяльності державного службовця, оскільки він відображає суб’єктивний образ представника державного службовця, який формується у свідомості громадськості складає враження про себе та свою професійну діяльність. По суті, загальний імідж державної служби формується на основі особистого іміджу, який вона представляє. Адже державні службовці фактично представляють державу у відносинах з народом і є справжніми представниками державної влади.

Як особливе явище, імідж репрезентує сприйняття громадськістю представників публічної служби та повною мірою відображає визнання суспільством національної політики та методів її реалізації.

По суті, державний службовець є уособленням держави, тому від рівня його професіоналізму, відповідальності, чесності та порядності у свідомості людей загалом формується образ усієї країни. Крім того, його цифрові компетенції сьогодні відіграють важливу роль у критеріях оцінки діяльності державних службовців, до яких належать інформаційна грамотність, вміння користуватися цифровими медіа, вміння працювати та спілкуватися за допомогою інформації та технологій тощо, адже ми живемо та працюємо в інформаційному суспільстві та умовах цифровізації. В епоху трансформації ефективна цифровізація процесів державного управління демонструє потенціал і здатність країни розвиватися.

Тому імідж державного службовця є тим критерієм, який може допомогти визначити рівень довіри суспільства до органів державної влади, оцінити результативність їх роботи, а відтак ефективність та результативність функціонування держави в цілому. Імідж державного службовця має великий

вплив на управління соціальними процесами та реакцією, а також має великий вплив на реалізацію національного процесу цифровізації, зокрема він може консолідувати населення, прискорити впровадження національних планів чи програм, або, навпаки, гальмувати їх реалізацію, розділяючи суспільство на різні групи. Тобто формування позитивного іміджу державних службовців сприятиме швидшому розвитку країни, а також сприятиме реалізації національних рішень та реформам.

Тому дослідження процесу формування іміджу українських державних службовців сприяє розробці, формуванню та практичному застосуванню якісно нових концепцій комунікаційного менеджменту та іміджу органів державної влади, спрямованих на підвищення суспільної довіри та створення для функціонування партнерства між державним і суспільним станом. Тому актуальність теми дослідження зумовлена необхідністю вивчення та аналізу поточної ситуації іміджу державних службовців в Україні, вивчення досвіду та практик європейських країн щодо формування позитивного іміджу державних службовців в умовах інформаційного суспільства.

Мета дослідження – визначити механізм формування та чинники, що впливають на імідж органів публічної влади як незалежних інституцій, та надати практичні пропозиції та рекомендації щодо формування позитивного іміджу державних службовців.

Завдання дослідження:

- дослідити організаційне забезпечення формування іміджу Міністерства розвитку громад та територій України;
- проаналізувати ресурсне забезпечення Міністерства розвитку громад та територій України;
- проаналізувати імідж та репутацію державних службовців Міністерства розвитку громад та територій України;
- визначити проблеми та перспективи розвитку іміджу органу публічної влади;

— запропонувати рекомендації та заходи щодо вдосконалення формування іміджу державних служб.

Об'єктом дослідження є процес формування іміджу органу публічної влади в Україні (за матеріалами Міністерства розвитку громад та територій України, м. Київ).

Предметом дослідження є теоретико-методологічні засади, що розкривають сутність та зміст механізму формування іміджу та факторів, що впливають на покращення іміджу органів державної влади.

Методи дослідження. При реалізації завдань дослідження використовувалися як загальнонаукові методи, так і спеціальні методи: теоретичного узагальнення, аналізу, синтезу та порівняння, порівняльний аналіз та екстраполяція, систематизація

Інформаційними джерелами дослідження виступають офіційні статистичні та оперативні дані Державної служби статистики України, Міністерства охорони здоров'я України, нормативно-правова база, інформація мережі Internet, розробки наукових та медичних організацій, провідних вчених і фахівців України та інших країн, а також результати власних досліджень і розрахунків

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається із вступу, двох розділів, чотирьох підрозділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 35 сторінок комп'ютерного тексту, з них 30 сторінок основного тексту. Робота містить 4 таблиці, 5 рисунків. Список використаних джерел налічує 24 найменування.

РОЗДІЛ 1.

АНАЛІЗ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНУ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ (ЗА МАТЕРІАЛАМИ МІНІСТЕРСТВА РОЗВИТКУ ГРОМАД ТА ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ)

1.1 Характеристика організаційного забезпечення формування іміджу Міністерства розвитку громад та територій України

Розвиток України та реформування системи публічного управління створює передумови формування іміджу органів публічної влади. Ця система повинна відповідати сучасним вимогам та міжнародним стандартам. Таким чином, існує гостра необхідність наукового пошуку нових відносин між різними суб'єктами публічної влади та громадами, зокрема, на основі створення привабливого іміджу.

Міністерство розвитку громад та територій України є органом, який займається підвищенням регіональної конкурентоспроможності, розвитком місцевого самоврядування, забезпеченням комфортних та безпечних умов проживання громадян України, створенням та дотриманням ефективних правил та умов будівництва, гармонійне середовище проживання та ефективне використання енергії в житлово-побутовому обслуговуванні [24]

Орган утворений як Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України у результаті адміністративної реформи 9 грудня 2010 року шляхом реорганізації Міністерства регіонального розвитку та будівництва України та Міністерства з питань житлово-комунального господарства України». 6 квітня 2011 року перейменоване на «Міністерство будівництва та житлово-комунального господарства України». 12 травня 2011 року міністерству повернено попередню назву — «Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України». З 29 серпня 2019 р. перейменоване в «Міністерство розвитку громад і територій України». Міністерством керує Міністр розвитку громад та територій України. Чернишов Олексій Михайлович — Міністр розвитку громад та територій

України з 04 березня 2020 [24]. Основними пріоритетами діяльності Мінрегіону у 2015 році є децентралізація, реформування будівництва та запровадження ринкових відносин у сфері житлово-комунального господарства, що сприятиме якісному обслуговуванню споживачів. У грудні 2014 року за ініціативи Мінрегіону під керівництвом Геннадія Зубка в Україні було переглянуто бюджетне та податкове законодавство та запроваджено фіскальну децентралізацію. Через це у 2015 році місцевий бюджет був профіцитним. За попередніми підрахунками, у 2015 році вони отримають понад 30 мільярдів гривень. У довгостроковій перспективі доходи місцевих бюджетів можуть подвоїтися-потроїтися [24].

Кабінет Міністрів України через Міністерство спрямовує та координує діяльність центральних органів виконавчої влади: Державної архітектурно-будівельної інспекції України. Міністерство веде національний кадастр міст та єдиний національний реєстр громадян, які потребують поліпшення житлових умов [24].

Місія Міністерства розвитку громад та територій України - формування та реалізація національної політики спрямована на створення комфортного, якісного та безпечного життєвого простору для людського розвитку (рис 1.1).

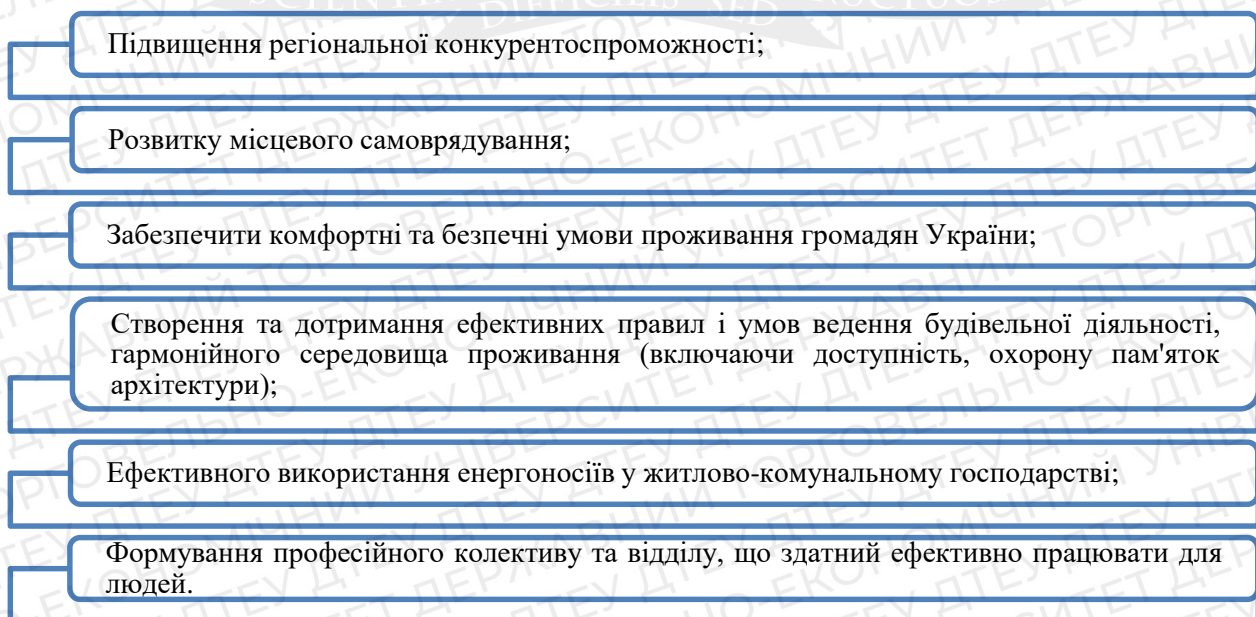


Рис 1.1 Шляхи реалізації місії Мінрегіону [24].

Департаменти, управління та служби Міністерства розвитку громад та територій України зображені на рисунку 1.2.

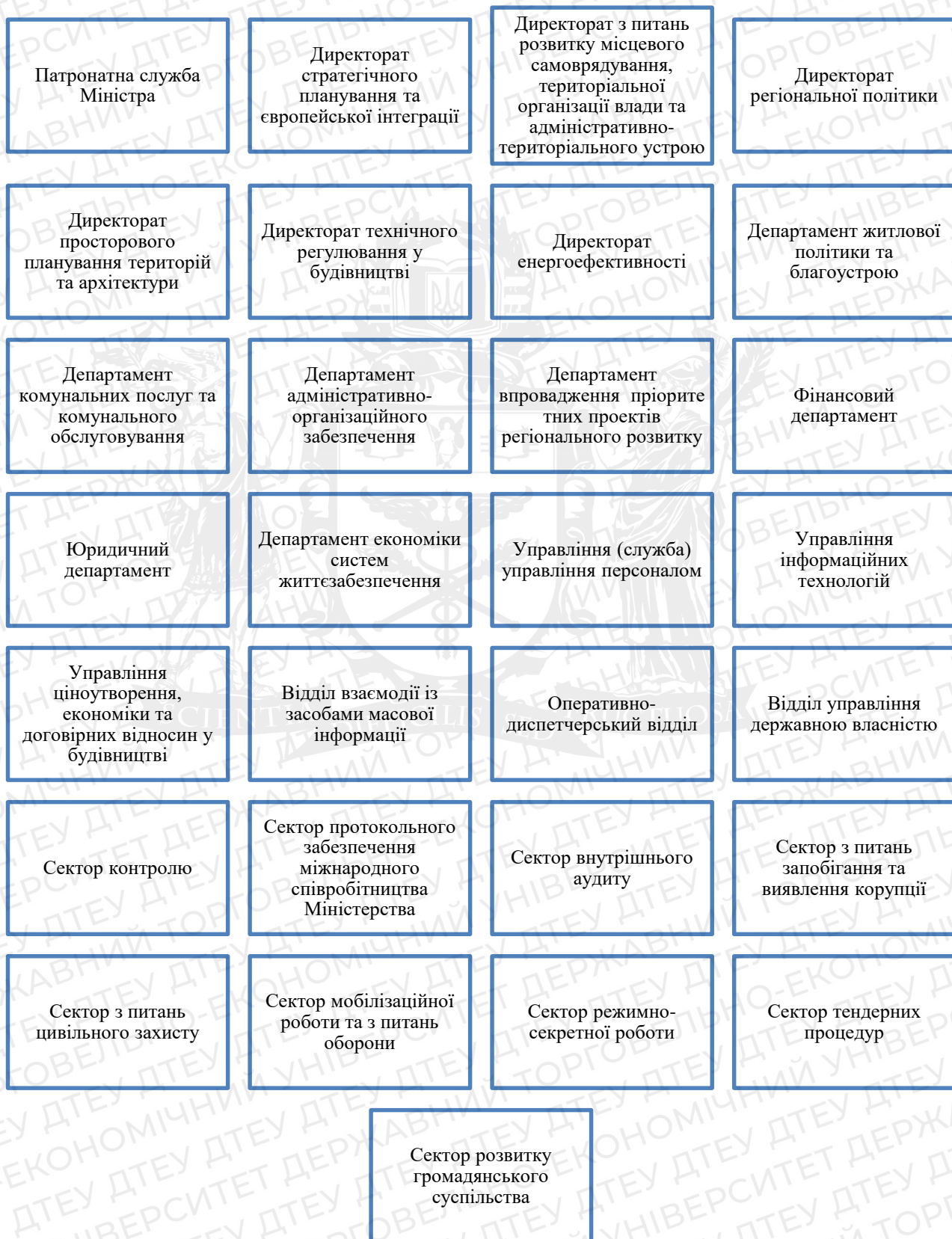


Рис. 1.2 Структура Міністерства розвитку громад та територій України [24]

Мінрегіон очолює відбудову та розвиток українських регіонів і громад, розвиває місцеве самоврядування та територіальні організації влади, створює безпечні, комфортні, енергоефективні та інклюзивні життєві простори для українців як у мирний, так і у воєнний час.

Цінності Міністерства розвитку громад та територій України характеризуються одним словом- ДОВІРА, що розшифровується як:

- Доступність та комфорт;
- Особистість;
- Відкритість;
- Інноваційність;
- Результативність;
- Антикорупційні принципи [24].

Для прийняття рішень Міністерство розвитку громад та територій України працює сесійно. Особливості роботи та повноваження:

- затвердження планів соціально-економічного та культурного розвитку області та контролем за їх виконанням;
- затвердження бюджету, який складається з коштів державного бюджету для розподілу між областями або для реалізації спільних проектів, а також кошти, залучені з місцевих бюджетів за договорами на реалізацію спільних соціально-економічних і культурних проектів та контроль за їх реалізацією;
- розподіл коштів, переданих з державного бюджету між бюджетами обласної та місцевих рад у формі субвенцій, дотацій, відповідно;
- вирішення питання про видачу та анулювання дозволів на спеціальне користування природними ресурсами;
- встановлення правил використання водозабірних споруд для задоволення питних, побутових та інших потреб населення;
- заслуховування звітів голів облдержадміністрації, його заступників, керівників ОДА про виконання соціально-економічного плану [24].

1.2. Аналіз ефективності формування іміджу Міністерства розвитку громад та територій України

Основною функцією органів місцевого самоврядування є здійснення діяльності, спрямованої на створення сприятливих умов для життя краю та задоволення суспільних інтересів і потреб його жителів.

Органи місцевого самоврядування і посадові особи місцевого самоврядування повинні встановлювати стабільні позитивні взаємовідносини, насамперед із населенням та його групами.

Специфіка іміджу місцевих органів відбивається в управлінській діяльності, спрямованій на вирішення завдань соціально-політичного та економічного характеру.

Стратегію розвитку міністерства формують такі ресурсні складові: інформаційна, інноваційна, фінансова, кадрова, комунікаційна.

Цілісність і якість інституційно-ресурсного забезпечення включає своєчасне забезпечення управлінської діяльності за потреби, своєчасність і системність прийняття рішень і контроль за їх виконанням. Тому розглянемо кожен ресурсну складову. Державні інформаційні ресурси — систематизована інформація, отримана за допомогою інформаційних технологій, право власності, користування чи розпорядження якою належить утвореним відповідно до законів України державним органам, державним підприємствам, установам і організаціям, а також інформація, створена яких регулюється законодавством, та обробка фізичними чи юридичними особами відповідно до повноважень, наданих їм суб'єктом владних повноважень.

У межах своєї компетенції та повноважень Мінрегіон володіє інформаційними ресурсами, а саме масивами документів та документами, оформленими та систематизованими у зручній формі. Крім того, Мінрегіон має власний інформаційний ресурс в мережі Інтернет — офіційний веб-сайт - <https://www.minregion.gov.ua>. Усе це дозволяє здійснювати свою діяльність з урахуванням та дотриманням вимог чинного законодавства [24].

Основою будь-якої інновації є формалізовані результати досліджень або практичних узагальнень у відповідній сфері діяльності з метою підвищення її ефективності. Головне – реалізувати цей результат на практиці, перетворити його в інноваційну форму, тобто завершити інноваційну діяльність, отримати позитивний результат, а потім поширити його. Інновація – це не що інше, як кінцевий результат впровадження інновацій з метою зміни об'єкта управління та отримання економіки, суспільства, екології, науки і техніки [2, с. 102].

Така робота керівників Мінрегіону містить цікавий методичний підхід до вирішення тих чи інших управлінських рішень і є частиною інноваційного ресурсу агентства. Мінрегіон поширює цікавий досвід і передовий досвід роботи на державному та місцевому рівнях.

Часто фінансова складова установи, усі ресурси установи є передумовою для формування інших установ.

Фінансове навантаження програми Мінрегіону дозволяє:

- 1) Співфінансування регіональних органів місцевого самоврядування - переможців конкурсів, учасників спільних проектів (програм) національних, міжнародних, громадських організацій (фондів), спрямованих на розвиток місцевого самоврядування, підтримується на належному рівні діяльність громад щодо залучення додаткового позабюджетного фінансування для вирішення нагальних проблем громад краю щодо надання якісних державних послуг;
- 2) Реалізація інтегрованого комплексного системного проекту електронного урядування в органах місцевого та регіонального самоврядування, забезпечення ефективної роботи органів місцевого самоврядування за рахунок використання інформаційно-комунікаційних технологій, розвитку загальнодоступної інформаційної інфраструктури та інформаційних ресурсів, переважно для сільських, селищних, міських та районних рад, стежити за змінами законодавства України, обмінюватись необхідною інформацією, реагувати на нагальні потреби та проблеми жителів територіальних громад;

3) Проводити круглі столи, семінари, форуми, міжнародні та регіональні науково-практичні наради, у тому числі виїзні, засідання дорадчих органів, утворених при обласній раді або за участю обласної ради [3, с. 86];

4) участь у нарадах з керівниками українських та міжнародних установ, організацій, фондів, проектів і програм, урочиста нарада керівників органів місцевого самоврядування (в тому числі інших регіонів);

5) проведення офіційних прийомів та інших урочистих громадських заходів голів територіальної ради;

6) участь представників органів місцевого самоврядування, участь громадськості у заходах, пов'язаних з презентацією інвестиційно-економічного потенціалу області;

7) висвітлення рад, представників у регіональних засобах масової інформації, діяльність керівників з метою створення прозорої системи прийняття рішень в управлінні земськими органами та підвищення довіри до земських органів усіх рівнів;

8) розробка та видання друкованої продукції та методичних посібників для діяльності державних органів і посадових осіб щодо здійснення ними своїх повноважень, дослідження, пропаганди та поширення позитивного досвіду, здійснення науково-методичного забезпечення роботи сільських, селищних, міських і районних рад у вирішенні проблем громадського життя краю, організація зустрічей, ефективна взаємодія представників рад усіх рівнів [4];

9) проведення урочистих заходів у святкові дні, з метою підвищення авторитету державних органів і посадових осіб і поінформованості громадян про їх діяльність;

10) нагородами відзначаються особи, які внесли вагомий внесок у розвиток земської влади, в порядку стимулювати професійну діяльність земських службовців;

11) брати участь у дослідженні, узагальненні та поширенні передового досвіду роботи органів місцевого самоврядування в країні та за кордоном.

Існування такої широкої системи суспільної власності має свої позитивні та негативні характеристики. Мінрегіон активно впливає на розвиток тієї чи іншої галузі життя району через свої громадські інституції. З іншого боку, тут потрібен ефективний менеджмент, який не створює конфліктів між державними відомствами, а, навпаки, допомагає вирішувати спільні проблеми. У цьому випадку результатом досягнення консенсусу з питань управління громадою є «План фінансової підтримки громадських підприємств та установ». Однак аналіз різних компонентів ресурсного забезпечення Мінрегіону впливає на формування її іміджу, найважливішим з яких є талантовий потенціал. Це стосується не лише працівників виконавчого апарату, а й персонального складу представників Мінрегіону.

Укладені угоди та меморандуми дають можливість налагоджувати взаємовідносини з цими регіонами, більш детально та систематично обмінюватися досвідом місцевого самоврядування, популяризувати їхню діяльність, розвивати культурну та туристичну привабливість своїх регіонів.

На основі оцінки ресурсного забезпечення Міністерства розвитку громад та територій України проаналізувавши вплив зовнішніх та внутрішніх факторів на діяльність органу влади, оцінивши його сильні та слабкі сторони за допомогою SWOT-аналізу діяльності, оцінимо можливості та загрози в процесі подальшого управління (табл. 1.1).

Послуги, як і матеріальні блага, мають певну корисність. У більшості випадків послуга — це корисна діяльність, метою якої є не створення матеріальної цінності, а результат — зміна якісних характеристик існуючого об'єкта. Якість персонального бренду багато в чому залежить від професіоналізму постачальника послуг. Проблема вивчення якісних характеристик персонального бренду полягає в його несуттєвості. Значний науковий інтерес становить проблема ідентифікації комплексу якісних характеристик фірмових послуг.

Таблиця 1.1

SWOT-аналіз Міністерства розвитку громад та територій України

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ol style="list-style-type: none"> 1. Відкритість та прозорість міської влади. 2. Підвищення рівня зайнятості населення працездатного віку 3. Налагоджені зв'язки з іншими органами влади, як місцевими, так і в інших регіонах; - 4. Професійний виконавчий апарат; 5. Потужна технічна і матеріальна ресурсна база 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Неорганізована основа нормативних правових актів місцевого рівня. 2. Немає системного підходу до просування міст. 3. Поганий доступ до фінансів та недосконала інфраструктура для бізнесу. 4. Відсутність чіткого розмежування повноважень між виконавчою гілкою та органами місцевого самоврядування; 5. Щорічне зменшення фінансування, 6. Наявність недовіри громадськості до влади
Можливості	Загрози
<ol style="list-style-type: none"> 1. Активізація програм підтримки малого бізнесу 2. Підвищення поінформованості жителів, які прагнуть розпочати власну справу, про галузеві можливості та ринкові тенденції. 3. Перепідготовка працівників для забезпечення професійних вакансій на різних підприємствах та в установах. 4. Збільшення доходної частини міського бюджету з допомогою створення нових підприємств у індустріальному парку. 5. Збільшення частки самозайнятих за рахунок розвитку ефективної системи малого бізнесу. 6. Залучення роботодавців у формування програм навчання працівників відповідно до потреб ринку праці. 7. Поліпшення інфраструктури підтримки бізнесу. 8. Активізація співпраці підприємств з науковими та освітніми установами міста щодо впровадження винаходів та інноваційних розробок у виробництво. 9. використання управлінських та інформаційних важелів впливу; 10. використання потужних зв'язків з партнерами; 11. доступ до інформаційних джерел; -власні ЗМІ, інтернет-ресурс 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Погіршення економічної ситуації в Україні. 2. Політизація українського бізнесу. 3. Зниження позитивного іміджу. 4. Недофінансування певних видаткових повноважень. 5. Скорочення субвенцій до державного бюджету 6. нестабільна політична обстановка; 7. недосконалість законодавчих процесів;

Джерело: [24]

В цілому класифікують характеристики послуг на групи відповідно до потреб, які вони задовольняються в Міністерстві розвитку громад та територій України як показано в таблиці 1.2

Таблиця 1.2

Характеристика якості послуг Міністерства розвитку громад та територій України

Назва	Зміст характеристики
Комфортність	Під комфортом ми розуміємо такі умови надання послуг персонального брендингу, щоб гарантувати мінімізацію можливості незручностей для клієнтів (швидкість відповіді на запити, близькість до місцезнаходження, кваліфікація персоналу (професійний, ввічливий, грамотний), зручний і простий веб-сайт тощо. У даному дослідженні ми стверджуємо, що якісна ознака комфортності може бути виражена через коефіцієнти кваліфікації персоналу, розраховані як відношення кількості працівників, які мають відповідну документацію, що підтверджує їх професійний рівень, до загальної чисельності працівників.
Економічність	Наступна характеристика, яку ми розглядаємо з точки зору співвідношення ціна-якість, це економічність, тобто мінімізація витрат (часу, грошей, ресурсів) з боку клієнта. На нашу думку, «середня тривалість проекту» в цьому сенсі достатня, оскільки в переважній більшості випадків (за винятком випадків, коли тривалість проекту скорочується на вимогу клієнта через терміновість реалізації), чим коротша тривалість проекту, нижча ціна за рахунок зменшення кількості середніх постійних витрат організації.
Продуктивність	Категорія, яка вказує на рівень віддачі від держави до клієнта та наскільки виправдане використання послуги як засобу вирішення конкретної проблеми
Безпечність	Одна з найважливіших якісних характеристик рівня ризику проекту

Джерело: складено на основі [6,7,9]

На перший погляд важко оцінити різницю в якості та характеристиках двох однакових послуг. Часто якість надання певної послуги можна оцінити лише через певний проміжок часу, оскільки результати впровадження, наприклад, управлінський облік, стають очевидними протягом принаймні шести місяців. Необхідність реалізації принципу довіри.

Зокрема, найбільшим цифровим проектом країни за останні роки стала «Дія» – мобільний додаток і портал, що втілює ідею «нації в смартфоні» [12]. Цей додаток

активно використовує у своїй роботі Міністерства розвитку громад та територій України. Сама назва проекту дуже символічна, вона символізує країну населення, «Держава і я». Онлайн-сервіс надає користувачам доступ до даних про себе з державного реєстру та доступ до електронних версій своїх документів: паспортів, закордонних паспортів, студентських квитків, водійських прав, ідентифікаційного коду тощо. Зараз з'являються нові функції на оформлення соціальної допомоги, субсидії та інші [12].

Для запуску програми Україна поглибила зв'язки з Естонією, яка вже має необхідний досвід і практику. Цікаво, що створення цього додатку було головною передвиборчою обіцянкою Володимира Зеленського під час президентських виборів 2019 року, і його реалізували дуже швидко: додаток було подано 6 лютого 2020 року. Додаток швидко став популярним серед українців, оскільки значно спрощує роботу з файлами, тому процес їх отримання стає швидшим і простішим. По суті, це відповідь на довгоочікувану підсвідому потребу суспільства в цифровізації адміністративних послуг, судячи з того, що через два місяці після запуску додатком почали користуватися 3 мільйони 25 тисяч українців. Для реалізації цього рішучого кроку було створено Міністерство цифрової трансформації, до компетенції якого входить формування національної політики у сфері цифровізації, отже, воно відповідає за застосування «Дія» [12].

Загалом «Дія» створена як бренд, який дає надію громадянам України на те, що співпраця держави та її жителів може бути швидкою, ефективною та некорупційною. Варто зазначити, що питання безпеки конфіденційних даних користувачів додатків є дискусійним, та має навколо нього багато суперечливих питань. Але в будь-якому випадку, таким важливим кроком у сфері цифровізації Україна підвищила свій авторитет, підняла імідж своїх громадян в органах державної влади та привернула увагу міжнародних партнерів [19].

Поведінка державних службовців є передумовою успішного функціонування самих державних службовців та відповідних державних інституцій. Довіра до держави є одним із найважливіших чинників, що впливають на формування належного рівня репутації публічної особи. Як і репутація, імідж — це суспільно

сконструйоване бачення, засноване на нашій оцінці самих себе, а не на сприйнятті інших. По суті, наш імідж – це наше сприйняття нашої репутації. Імідж і репутація іноді можуть зливатися і ототожнюватися [5, с. 98].

Підвищення іміджу вимагає отримання нових знань і розвитку умінь і навичок ефективної взаємодії з підлеглими. Особливістю іміджу та репутації державних службовців є те, що вони нерозривно пов'язані з комплексом, відомим як «імідж державної влади».

Формування іміджу та репутації державного службовця Міністерства розвитку громад та територій України базується на принципі вдосконалення особистих моральних і професійних якостей, важливих у діловому світі. Професіоналізм, який він представляє, та модель двосторонньої комунікації між владою та людьми, заснований на чесності та відкритості, має стати основоположними чинниками формування позитивного іміджу української державної служби. Для формування та підтримки позитивного іміджу державні службовці Міністерстві розвитку громад та територій України використовують засоби масової інформації. Відсутність адекватної оцінки, низька емоційна насиченість та достовірність матеріалів, що подаються ЗМІ, не сприяють формуванню позитивного іміджу державних службовців [9, с. 23].

Тому державний службовець Міністерства розвитку громад та територій України знає кінцеву мету, знає засоби досягнення цієї мети, розуміє свою позицію як висококваліфікованого фахівця, делегованого йому державою і відповідального за дії, виконання яких приведе або не приведе до бажаної мети.

Для цього державні службовці повинні мати відповідний кар'єрний потенціал, через який ми розуміємо приховані можливості, повноваження та сильні сторони державних службовців, які можна (і потрібно) використовувати для забезпечення високої ефективності та компетентності в державному управлінні та спішно пройшов службові сходи.

Державні службовці Міністерства розвитку громад та територій України працюють наполегливо, віддано, професійно виконують свої обов'язки.

Просуваючи себе як професіоналів, працівники Міністерства розвитку громад та територій України використовують різні інформаційні та комунікаційні інструменти, такі як:

1. Блоги (окремі публікації в блозі з текстом, зображеннями тощо, зазвичай у хронологічному порядку);
2. Професійні веб-портали;
3. Дискусійні форуми (нині один із найпопулярніших способів обміну інформацією та думками);
4. Соціальні мережі (для об'єднання однодумців)
5. Інтерактивний контент (дозволяє людям рекламувати себе в мережі, публікуючи відео, презентації);
6. Веб-сайти, на яких розміщуються фотографії (Pinterest, Instagram);
7. Особисті веб-сайти (цілодобове джерело надійної та актуальної інформації про людину та її цілі, діяльність, досягнення, захоплення тощо) [10].

Завдяки ефективності комунікації ці інструменти є найважливішими в процесі створення персонального бренду, але традиційні засоби, такі як листи, телефонні дзвінки тощо, не втратили свого значення. І, звичайно, ніщо не замінить більшого ефекту від особистого спілкування.

Аналізуючи наведений зміст, можна пояснити закономірність формування особистої репутації державних службовців Міністерства розвитку громад та територій України (рис. 1.3).

Оскільки в очах громадськості державний службовець є не лише фахівцем, а й особою, яка представляє регіон країни, то його слова та вчинки, його ставлення до суспільства та своїх обов'язків, його зовнішній вигляд та особистий авторитет відображають не лише держав, а репутацію національної влади, на яку він працював, і мають вплив на загальну репутацію країни.



Рис. 1.3 Модель формування особистісної репутації

Джерело: складено на основі: [5, с. 74]

Позитивний імідж державних службовців неможливо сформувати без налагодження ефективної взаємодії державних органів із ЗМІ. Україна давно усвідомлює важливість іміджу державної влади для реалізації її політики як всередині країни, так і за кордоном, і тому вже давно віддана реформуванню державної служби, а також її вдосконаленню. благополуччя людей. Очевидно, що для якісного покращення іміджу державних органів їхня робота має бути побудована таким чином, щоб врахувати основні вимоги розвитку інформаційного суспільства та цифрових технологій. Зараз Україна активно вивчає досвід європейських країн у цьому питанні [11, с. 32]

РОЗДІЛ 2.

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІМІДЖУ ОРГАНУ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ (ЗА МАТЕРІАЛАМИ МІНІСТЕРСТВА РОЗВИТКУ ГРОМАД ТА ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ)

2.1. Проблеми та перспективи розвитку іміджу органу публічної влади

Проблеми управління Міністерства розвитку громад та територій України є актуальними й потребують професійних управлінців, здатних виявляти складні та суперечливі проблеми в умовах сучасного державного та суспільного розвитку, прогнозувати їх можливі наслідки та знаходити нові шляхи їх вирішення. Оскільки дисциплінарною сферою Міністерства розвитку громад та територій України є зв'язки з громадськістю, то їх складні системи реалізуються в різних напрямках:

- між державними службовцями та державою;
- між державними службовцями та громадянським суспільством;
- між державними службовцями з урахуванням структурно-ієрархічних зв'язків;
- між конкретним державним службовцем (посадовою особою) і конкретним громадянином [13, с. 205].

Тому професійна діяльність державних службовців має соціальне значення: вони уособлюють державу як представника та носія реальної влади, сприяючи або перешкоджаючи реалізації потреб та інтересів громадян. Тому оцінка професійної діяльності посадових осіб є комплексною, в тому числі оцінка результатів їх діяльності головним органом, оцінка результатів їх громадської діяльності. Суб'єктивна оцінка ефективності державної служби та державного управління ґрунтується на особливому пізнанні характеру взаємовідносин суспільства та влади, а також сформованому в суспільній свідомості образі державного службовця. Особистий досвід спілкування громадян з конкретними чиновниками часто узагальнюється в понятті державних службовців, їхньому загальному іміджі.

У повсякденній свідомості, насамперед, моральні якості державних службовців визначають оцінку державної влади та управління [10, с. 68].

Для створення умов для позитивного сприйняття влади громадянами та створення атмосфери партнерства між владою та суспільством необхідно забезпечити їх зміцнення через позитивний імідж усієї державної служби. Крім того, на формування іміджу Мінрегіону великий вплив має зовнішнє середовище, особливо оцінка суспільством діяльності органів державної влади та ефективності виконання ними своїх обов'язків. Тому можна сказати, що імідж державних інституцій, у тому числі і центрального органу виконавчої влади, є оціночним. Рівень оцінки іміджу може бути взаємопов'язаним і змінюватися відповідно до умов соціально-політичного, соціально-економічного та культурного розвитку суспільства [11, с. 40].

На даному етапі наукові дослідження у сфері формування позитивного іміджу сучасного державного службовця в Україні перебувають у стані подальшого вивчення іміджу, який сформувався, та визначення низки особистісно-професійних якостей, які, за баченням громадян, повинні мати представники органів державної влади [24, с. 22].

Оцінка іміджу Міністерства розвитку громад та територій України може здійснюватися за двома показниками: дія (діяльність) і поведінка. Оцінка діяльності органів Мінрегіону залежить від рівня виконання ними своїх обов'язків та впливу їхньої діяльності на суспільство. На визначення якісних характеристик іміджу (позитив/негатив) впливає стиль поведінки державних службовців та їх ставлення до публічного представництва. Варто зазначити, що ці оцінки ґрунтуються на суспільних домовленостях, значна частина яких втілена в законах і підзаконних актах, особливо щодо діяльності Міністерства розвитку громад та територій України [19, с. 45].

Аналіз літератури з цього питання дає підстави для виділення основних принципів формування позитивного іміджу органів державної влади, зокрема таких (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Принципи формування позитивного іміджу органів державної влади

Принципи	Характеристики
Принцип перший	Стратегічність центральних органів виконавчої влади відображає їх здатність надавати громадянам перспективні та ефективні рішення соціально-політичних та економічних проблем.
Принцип другий	Неупередженість центральних адміністративних органів головним чином пов'язана з легітимністю, відкритістю та прозорістю їхньої діяльності, а головне – чи дотримується суспільне життя чітких моральних і правових норм, інакше влада може здатися в очах громадськості беззаконною та корумпованою.
Принцип третій	Стабільність функціонування центрального органу виконавчої влади має наслідки для прогнозованості та перспективності процесу реалізації національної політики. Стабільність є ознакою ефективного виконання функцій державного управління та важливою складовою довіри населення до влади. Тривалість часу, який уряд потребує для спілкування з громадськістю, залежить від того, наскільки стабільним є уряд.

Джерело: [22]

Довіра до центральної адміністрації також є принципом, який формує позитивний імідж влади і може бути досягнутий лише за цих умов, якщо останній продемонструє свою стратегічну спрямованість на забезпечення громадськості об'єктивною інформацією про свої рішення, проголошуючи тим самим відкритість і прозорість влади, її дії. Розвиток позитивного іміджу Мінрегіону відіграє важливу роль у національній системі пріоритетів. На це є об'єктивні причини: по-перше, стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій значно розширив межі впливу іміджу державного апарату, по-друге, державна влада чітко усвідомлює важливість виваженої іміджевої політики для забезпечення ефективності державної політики та реалізація національних інтересів [23, с. 87].

2.2. Пропозиції та заходи щодо вдосконалення формування іміджу державних служб

Серед пріоритетів національного розвитку Міністерства розвитку громад та територій України (таких як запровадження інновацій, залучення інвестицій, будівництво інфраструктури тощо) особливе місце займає національний імідж,

який є необхідною умовою національного стратегічного розвитку та є способом захисту національних інтересів. Розуміючи важливість і актуальність теми формування та підтримки позитивного іміджу держави на міжнародній арені, останнім часом дедалі більше науковців почали приділяти увагу формуванню іміджу держави та її інститутів. У всі часи кожна країна дбає про формування власного позитивного іміджу через свою цілеспрямовану політику, яка сприяє захисту національних інтересів, досягненню зовнішньополітичних цілей та створює атмосферу підтримки з боку міжнародної спільноти через її темпи на міжнародній арені [25, с. 66].

Сьогодні, коли інформація прозора, якщо держава не гарантує відкритості комунікації та не надає пріоритету дотриманню основних прав і свобод людини, свободі політичних виборів, свободі слова в ЗМІ, неможливо встановити хороший соціальний імідж та демократії в міжнародному співтоваристві. Від того, як міжнародна спільнота сприймає країну, залежить її статус і значення в системі міжнародних відносин, здатність вирішувати конкуруючі завдання, інвестиційна привабливість, розширення можливостей економічного розвитку та партнерства, ділового співробітництва, туризму тощо.

Від іміджу країни залежить успішність зовнішньої політики країни, розвиток торговельно-економічних відносин з іншими країнами, привабливість інвестицій в економіку країни та великі економічні проекти. Зовнішні політичні образи також можуть впливати на внутрішньополітичний процес [26, с. 22].

Позитивний імідж країни безпосередньо пов'язаний зі ставленням до країни решти світу та його громадян. Від іміджу країни залежить і рівень патріотизму її громадян. Отже, за умови, що економіка незалежної країни залежить від розвитку світової економіки, світового капіталу та культури, національний імідж є основою успішності її економічного розвитку. Позитивний погляд на країну вдома та в світі є ключем до успіху глобальних політичних, соціальних та економічних рухів, які, по суті, є реформами [27, с. 98].

Органи публічної влади та державні службовці є обличчям країни, тому для того щоб сформувати позитивний імідж України необхідно сформувати

позитивний імідж її державних служб та їх представників. Провідну роль відіграють не лише прагматичні реформи в економічній сфері, а й оптимізація владних та управлінських структур. На формування іміджу України впливають три групи факторів, наведених у таблиці 2.2. Історія чітко демонструє, що тенденція, яка в певний час в конкретній країні оцінюється як сприятлива для свого довгострокового розвитку, може розглядатися як негативна в іншій країні та в інший час. Глобальна медіаструктура є ефективним механізмом формування державної влади та загального іміджу держави. Завдяки їм демонструється рівень довіри до влади, відповідно до якого держава змушена адаптуватися до нових умов суспільного розвитку [24, с. 165].

Таблиця 2.2

Фактори, що впливають на формування іміджу Української держави

Фактори	Характеристики
Перша група факторів	Природно-ресурсний потенціал; національно-культурна спадщина; постійні геополітичні фактори, географічне положення, розмір території, протяжність державних кордонів, вихід до моря; історичні події (завоювання, великі науково-географічні відкриття), що вплинули на розвиток української державності, видатні внески українців, діяльність яких невіддільна від історії розвитку країни, основна форма державного устрою та управлінських структур;
Друга група факторів	Психосоціальні установки українського суспільства; форми, структура, характер української суспільно-політичної інтеграції та принципи діяльності українських громадсько-політичних об'єднань; етичні аспекти українського суспільного розвитку.
Третя група факторів	Стабільність української економіки на українському ринку оцінюється рівнем доходу на душу населення, обсягом залучених інвестицій, фінансовою забезпеченістю бюджетів усіх рівнів, захищеністю прав і свобод суб'єктів реального сектору економіки. правовий простір в Україні та відповідність правових норм України міжнародним вимогам, функції, повноваження та механізми державного регулювання (ефективність владних структур) у різних галузях і сферах діяльності держави Україна.

Джерело: [13, с. 268]

Позитивний образ країни у свідомості громадян може зміцнити самоідентичність людей і сприяти сталому розвитку країни. Немає такого поняття, як створення позитивного національного іміджу, якщо в країні немає національної концепції, не буде порозуміння між владою і народом, а якщо бажаний імідж громадян країни не відповідає реальна ситуація.

Відносини між владою та суспільством мають бути повністю розвинені, а такі питання, як взаємна відповідальність та усвідомлення національних інтересів, мають бути вирішені. Імідж країни на міжнародній арені формується через комерційні контакти, культурний обмін (театр, музеї, виставки, кіно, музика) та засоби масової інформації, які є найпотужнішими та найефективнішими чинниками формування іміджу країни [14,с. 56].

Можна виділити наступні напрями покращення іміджу Міністерства розвитку громад та територій України

1. Визначити базові потреби громадян і, за необхідності, потреби окремих груп суспільства, і на цій основі оновити основні елементи іміджу влади.

2. Доповнити ці принципи необхідними характеристиками, враховуючи потреби громадської обізнаності широкої громадськості в бажаному образі та здатність національних органів влади представити ці ідеї.

3. Перекладення основних рис іміджу на різних каналах комунікації органів державної влади у зрозумілу для широкого загалу форму. Водночас варто наголосити, що процес формування позитивного іміджу особистості державних органів та службовців має бути поступовим, цілеспрямованим і безперервним. Імідж державних органів також передбачає соціальне конструювання, засноване на професійній етиці всіх працівників. У формуванні позитивного образу Міністерства розвитку громад та територій України можна розглядати два паралельні процеси: стихійне виникнення образів влади в суспільній свідомості та цілеспрямоване формування об'єктів даного процесу з урахуванням потреб і запитів. Крім підвищення професіоналізму, дотримання етики та боротьби з корупцією, робота зі ЗМІ є надзвичайно ефективним способом формування та підтримки позитивного іміджу державних службовців. Зокрема, ця співпраця є важливою, оскільки основну інформацію про діяльність органів державної влади громадськість отримує із публікацій відповідних органів державної влади, а така інформація про Україну надходить від міжнародної спільноти та міжнародних ЗМІ, які в свою чергу це також формують міжнародний імідж України [31].

Встановлення відносин між органами державної влади та засобами масової інформації має здійснюватися на відкритих засадах, що забезпечує формування довіри між ними. Однак такі відносини мають свої особливості, і державні службовці повинні дотримуватися певних правил, щоб ці відносини були максимально ефективними [32, с. 98].

Рекомендуються такі основні правила спілкування представників Мінрегіону з представниками ЗМІ для покращення іміджу (рис 2.1):

необхідно мати максимально гнучкий план роботи зі ЗМІ, працюючи наперед, щоб швидко адаптуватися до них у разі несподіваних проблем чи ситуацій;

не слід передавати комунікацію керівництву: Найкращий спосіб спілкування із засобами масової інформації – це розмова лише з однією уповноваженою особою – досвідченим прес-секретарем;

про важливі події в суспільстві необхідно негайно сповіщати населення – повідомляти через засоби масової інформації цю подію. Не можна мовчати про ситуацію, тому що якщо не інформувати населення, люди можуть зробити передчасні та хибні висновки;

треба просто відповідати на запитання, які готує прес-секретар. Якщо питання, поставлене репортером, неправильне або не має суті, його можна ввічливо проігнорувати;

державні службовці повинні завжди звертати увагу на свої висловлювання та формулювання та бути максимально точними у своїх заявах, оскільки це може призвести до формулювань, які можуть спотворити факти;

державні службовці не повинні відмовлятися від співпраці зі ЗМІ, оскільки вони мають величезний вплив на імідж державного службовця, оскільки для громадськості вони є основним джерелом інформації про поведінку державних службовців.

Рис. 2.1. Рекомендовані правила спілкування представників Мінрегіону з представниками ЗМІ для покращення іміджу [33, с. 196].

Загалом інформаційний характер сучасного суспільства вимагає від органів

державної влади активного розвитку відносин із засобами масової інформації, оскільки вони є сполучною ланкою між суспільством і державою. Тому в жодному разі не можна уникати чи ігнорувати ЗМІ, натомість потрібно приділяти їм достатньо часу. Це матиме потенціал впливу на громадську думку та формування позитивного ставлення до влади. Створення позитивного іміджу є дуже важливим для кожного державного службовця, особливо для керівництва державних органів. Варто зазначити, що особливу роль у процесі взаємодії влади, населення та ЗМІ відіграють новини – як сукупність інформаційної інформації про суспільно важливі події, що стосуються конкретного населення країни чи регіону. суспільства в цілому. Новини є ключовим інструментом відображення актуальної для суспільства інформації, а також допомагають формувати громадську думку про той чи інший об'єкт у руслі, заданому засобами масової інформації [15].

Насправді ЗМІ мають величезну силу маніпулювати громадською думкою та свідомістю. Тому надзвичайно важливою сьогодні є популяризація національних медіа, особливо електронних у вигляді інтернет-ресурсів і телеканалів. Адже більшість українських телеканалів є приватними, а державні не користуються популярністю серед населення. Що стосується Інтернет-ресурсів, то тут є великий потенціал для майбутнього розвитку, але співпрацювати з ними необхідно вже зараз, оскільки Інтернет наразі поза контролем державних органів. Загалом засоби масової інформації користуються значною довірою в суспільстві, але достовірність і автентичність інформації, яку надають різні засоби комунікації, не завжди однакові, особливо коли йдеться про висвітлення діяльності державних службовців. Але найбільше на процес формування стереотипів про державних службовців вплинули ЗМІ [22]. Імідж Міністерства розвитку громад та територій України також передбачає соціальне будівництво, засноване на професійній етиці всіх працівників. Він виконує такі основні комунікаційні функції: полегшення сприйняття аудиторією інформації про державних службовців; забезпечення системи, яка є найбільш корисною для розуміння особистості державних службовців; закладення основи для розвитку позитивного ставлення до окремих працівників та системи державного управління в цілому [14].

Діяльність щодо формування позитивного іміджу органів державної влади та місцевого самоврядування має бути системною, планомірною, організаційно та фінансово обґрунтованою. У зв'язку з цим можна запропонувати основні напрями та заходи інформаційної та іміджевої політики Міністерства розвитку громад та територій України (рис 2.2)

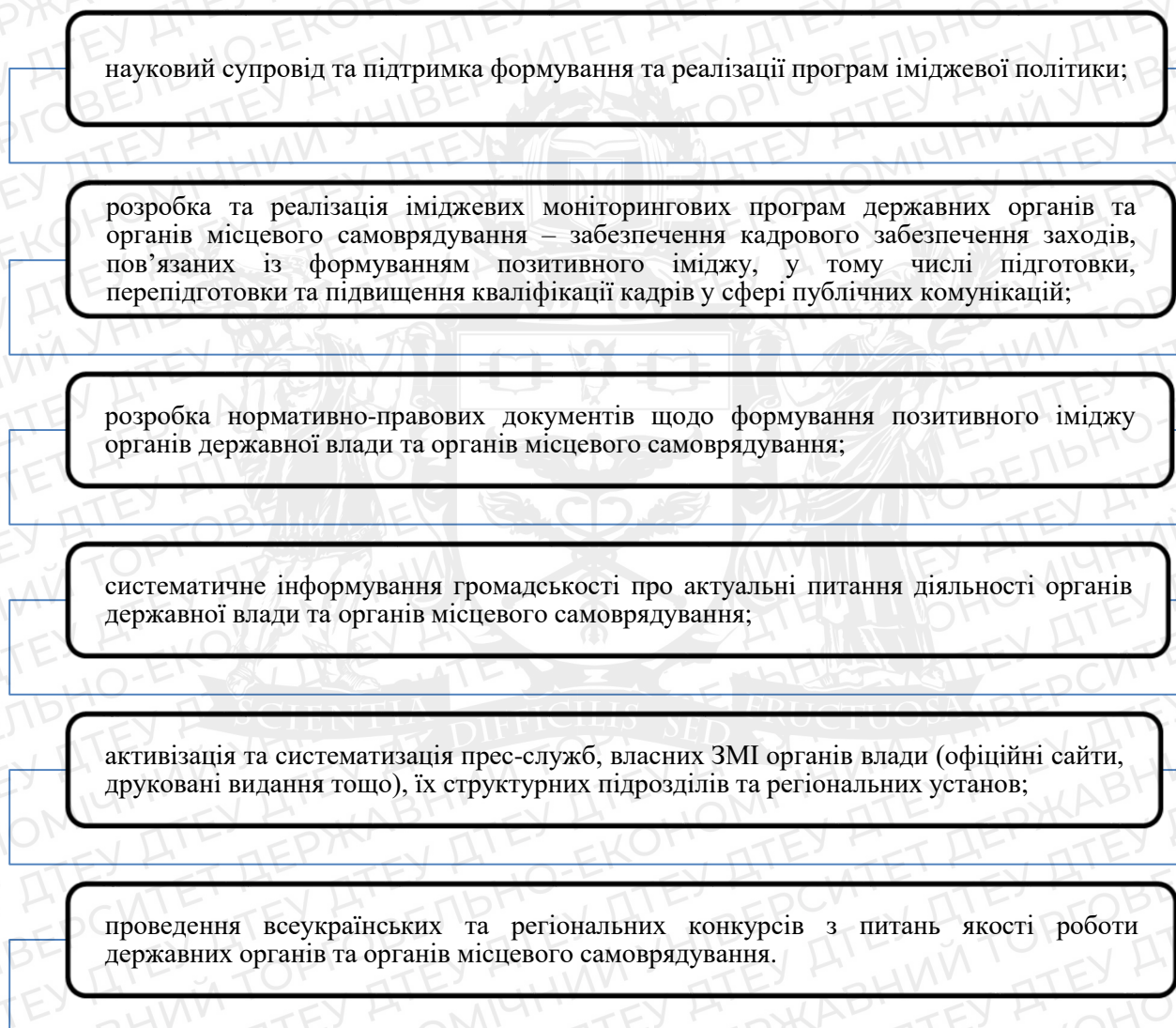


Рис. 2.2. Основні напрями та заходи інформаційної та іміджевої політики Міністерства розвитку громад та територій України [11].

Тому формування незалежних ЗМІ та їх ефективна взаємодія з державними службовцями та групами, які вони представляють, є вкрай важливими для підвищення авторитету державних службовців. Бо якщо імідж авторитетного лідера країни постраждає, то репутація цієї людини одночасно впаде, як і загальна репутація органів влади та країни загалом.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

У випускній кваліфікаційній роботі досліджено механізм формування іміджу органу публічної влади. Проаналізовано особливості формування іміджу органу публічної влади в Україні та запропоновано шляхи вдосконалення іміджу органу публічної влади (за матеріалами Міністерства розвитку громад та територій України).

Результати проведеного дослідження механізму формування іміджу органу публічної влади дозволили відповідно до мети та завдань зробити такі висновки та узагальнення.

1. Формування позитивного іміджу органів державної влади має бути спрямоване на подолання суспільної недовіри до діяльності органів самоврядування. Імідж органів публічної влади – це уявлення жителів територіальної громади про місцеві органи самоврядування на основі довіри, залученості та інших факторів. Сучасні політичні процеси в Україні характеризуються досить низьким рівнем довіри до офіційної інформації. Тому тема набула актуальності. Об'єктом дослідження було Міністерство розвитку громад та територій України. Мінрегіон відповідно до наданих законом повноважень добивається забезпечення сприятливих умов для життєдіяльності місцевого та обласного населення, задоволення інтересів і потреб жителів. Після детальної оцінки ресурсного забезпечення та SWOT-аналізу діяльності органів влади на основі цих даних можна сміливо стверджувати, що передумови для формування позитивного іміджу як органу місцевого самоврядування є, але не використовується належним чином. Критично негативне ставлення до державних установ потребує впровадження нових підходів до покращення іміджу органів публічної влади.

2. Процес формування іміджу державного службовця Міністерства розвитку громад та територій України відбувається послідовними етапами, де кожен наступний етап логічно слідує за попереднім: по-перше, вивчення прийнятої аудиторії, вимоги та вподобання якої визначено, її плюси і мінуси, порівняння

наявних характеристик об'єкта з бажаними характеристиками і, по суті, створення тих бажаних характеристик, яких бракує об'єкту. Після цього вибираються найкращі прийоми та засоби для формування іміджу об'єкта, потім будують необхідний образ і коригують його відповідно до вимог аудиторії. Визначено, що на кожному етапі впровадження іміджу державного службовця необхідно враховувати його складові, які висвітлюють професіоналізм, управлінську культуру та психологічну атмосферу організації, де працює персонал. Найважливіші критерії, за якими громадяни оцінюють діяльність Міністерства розвитку громад та територій України є якість, доступність та своєчасність надання державних послуг. Тому основним механізмом формування позитивного іміджу державних службовців є захід цифровізації адміністративних послуг, що дає змогу надавати послуги швидко та якісно, підвищуючи рівень комфорту отримання громадянами послуг.

3. Визначено, що загальні методи побудови іміджу державних службовців, тим самим формулює практичні рекомендації щодо вдосконалення та підвищення іміджу державних службовців та їх установ. Основним інструментом формування позитивного іміджу Міністерства розвитку громад та територій України є підвищення їх професіоналізму, тому що він фактично відображає здатність людини ефективно виконувати службові обов'язки. Використання цього інструменту передбачає проходження державним службовцем процесу підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації з урахуванням категорії та рівня його посади або посади, на яку він претендує. Під час виконання своїх функцій і повноважень державні службовці дотримуються кодексу. Ефективний імідж державного працівника Міністерства розвитку громад та територій України залежить від довіри суспільства до працівника, здатності нести відповідальність за прийняття рішень, харизми працівника, внутрішніх і зовнішніх факторів позиціонування влади, здатності до самопрезентації, особистісних факторів, та виховання комунікативних навичок. Все це впливає на суспільну оцінку працівників органів державної влади, комплексну особливість їх професійної діяльності, що виражається у формуванні позитивного іміджу влади, підвищенні

престижу державної служби, її авторитету в суспільстві, підвищенні суспільне сприйняття влади, рівень довіри тощо.

4. Найважливішими факторами, що впливають на формування іміджу Міністерства розвитку громад та територій України є: забезпечення ефективності діяльності влади на благо суспільства; прозорість дій та відкритість діалогу між владою та громадянами; контроль за діяльністю державних службовців та її висвітлення у засобах масової інформації; ефективна та об'єктивна кадрова політика сервісної організації як невід'ємна частина механізму формування іміджу організаційна культура. Для створення та підтримки позитивного іміджу Міністерство розвитку громад та територій України необхідно використовувати різні засоби масової інформації. Повідомлення ними про деталі своєї діяльності, розв'язання труднощів, що виникли під час виконання покладених на них завдань, об'єктивно досягнутих досягнень може сформувати змістовний і реалістичний образ державного службовця, підвищити його авторитет і довіру до влади та держави. Доведено, що успішно створити позитивний імідж можна за умови визначення потреб і запитів цільової аудиторії, вибору правильних каналів комунікації та побудови меседжу безпосередньо від посадових осіб до ЗМІ. Передумовою ефективної співпраці зі ЗМІ щодо формування іміджу мають стати регулярні дослідження соціологічними службами існуючих уявлень громадян на всіх рівнях державних службовців та державних установ.

Всі перераховані вище заходи сприятимуть формування позитивного іміджу органів публічної влади в Україні та зростанню довіри до них з боку громадськості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Антонюк О. В. Сучасний стан стратегії просування бренда держави в Україні / О.В. Антонюк. Економіка та держава. 2017. № 8. С. 64 - 67.
2. Арсенович Л. А. Формування позитивного іміджу державних інституцій у сфері зв'язку та цифровізації: досвід країн ЄС. *Державне управління: теорія та практика*. 2018. С. 100 – 106.
3. Барна Н. В. Іміджелогія: Навч. посіб. для дистанційного навчання. За наук. ред. В. М. Бебика. К.: Університет «Україна». 2018. 217 с.
4. Бобровник А. Етика державного службовця. 2016. URL: <http://dilegal.ua/etika-derzhanogosluzhbovsya/>(дата звернення 17.10.2022).
5. Гаман Т. В. Роль і значення зв'язків з громадськістю у формуванні позитивного іміджу органів державної влади. *Університетські наукові записки*. 2017, № 4 (40). 415 с.
6. Даниленко С. А. Відкритість та прозорість влади: механізм регулювання взаємодії зі ЗМІ на регіональному рівні: дис.канд. наук з держ. управл. Одеса, 2018. 267 с.URL:http://www.oridu.odessa.ua/8/4/doc/dis_danilenko.pdf (дата звернення 25.01.2023).
7. Даниленко Ю. С. Стан правового регулювання етики поведінки державних службовців в Україні. *Вісник Чернівецького факультету: зб. наук. праць НУ «ОЮА»*. Чернівці, 2017. № 4. С. 66-78.
8. Жданенко І. Дія – Держава і Я – бренд цифрової держави! 2019. URL: <https://spilno.org/news/diya-derzhava-i-ya-brend-tsyfrovoi-derzhavy>(дата звернення 14.11.2021).
9. Загальні правила етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування: затв. наказом Національного агентства України з питань державної служби від 05.08.2016. № 158 (у ред. наказу від 04.06.2021). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#Text> (дата звернення 16.11.2021).

10. Кринична І. П. Сучасні підходи до формування іміджу державного службовця. URL: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-01\(9\)/13kipids.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-01(9)/13kipids.pdf) (дата звернення 25.01.2023).
11. Лаврентій А. С. Імідж як предмет наукового аналізу. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. Серія: Державне управління. 2019. № 3. С. 30-38.
12. Ларіна Н. Імідж як комунікативна основа позиціонування влади. *Вісник державної служби України*. 2017. № 2. С. 20–23.
13. Липовська Н. Організаційна культура як фактор стабілізації державної служби. *Актуал. пробл. держ. упр.: зб. наук. пр. – Д. : ДРІДУ УАДУ, 2020. Вип. 3 (9). С. 202 – 215.*
14. Мартиненко В. М., Серьогін С. М., Євдокимов В. О. та ін. Кадрова політика і державна служба у сфері публічного управління (регіональний аспект): монографія... / за заг. ред. В. М. Мартиненка. Х. : Магістр, 2018. 304 с.
15. Мельничук Я. Імідж державних службовців / упоряд. Я. Мельничук. *Буковин. вісн. держ. служби та місц. самоврядування*. 2017. №1. С. 40 – 41.
16. Могильний С. А. Інноваційні технології формування позитивного іміджу посадових осіб органів місцевого самоврядування. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/apdu/2011-2/doc/5/02.pdf> (дата звернення 25.01.2023).
17. Пантелейчук І. В. Формування позитивного іміджу органів державної влади: теорія, методологія, практика: монографія. Київ: Альтерпрес, 2016. 316 с. 25.
18. Сіماشко І. П. Формування позитивного іміджу державного службовця. *Публічне управління та адміністрування: матеріали наук.-практ. конф., присвяч. проблемам публічного управл.* Житомир, 2020. С. 817
19. Структура інтегральної компетентності депутатів місцевих рад України / С. М. Серьогін, І. В. Шпекторенко. // *Публічне адміністрування: теорія і практика*. 2019. - Вип. 1. - URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2019_1_18 (дата звернення 25.01.2023).

20. Туриніна О., Ільянова А. Соціально-психологічні механізми функціонування іміджу сучасного лідера в умовах сучасного етапу розвитку українського суспільства. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Психологія. 2018. Вип. 2. С. 80-84.
21. Якобчук В. П., Тищенко С. В., Пугачова Н. С. Інноваційні підходи до публічного управління в контексті інтелектуалізації суспільства. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. Вип. 6. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/6_2018/20.pdf (дата звернення 25.01.2023).
22. Public Sector Satisfaction Index. A report for Consumer Focus. IPSOS MORI. <http://www.consumerfocus.org.uk>. (дата звернення 25.01.2023).
23. Індекс державних послуг: рейтинг країн у 2021 р. URL: https://www.theglobaleconomy.com/rankings/public_services_index/#Ukraine (дата звернення 25.01.2023).
24. Офіційний сайт Міністерство розвитку громад та територій України, URL: www.minregion.gov.ua (дата звернення: 04.02.2023).

АНОТАЦІЯ

Кремень Д.В. Механізм формування іміджу органу публічної влади. Випускна кваліфікаційна робота на здобуття ступеня бакалавра за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» освітньою програмою «Публічне управління та адміністрування». Державний торговельно-економічний університет, 2023.

У випускній кваліфікаційній роботі на основі методологічного, практичного та статистичного матеріалу досліджується механізм, чинники та принципи формування іміджу органу публічної влади (на прикладі Міністерства розвитку громад та територій України). В роботі проводиться аналіз стану іміджу органу публічної влади та державних службовців, оцінюється розвиток іміджу органу публічної влади та державного службовця, досліджуються головні елементи та сучасні тенденції формування позитивного іміджу державної служби та державних службовців, аналізуються проблеми та перспективи розвитку іміджу органів публічної влади пропонуються рекомендації щодо формування позитивного іміджу органу публічної влади та державного службовця. На базі проведеного дослідження зроблені висновки та пропозиції.

Ключові слова: імідж, орган публічної влади, державний службовець, Мінрегіон, інформаційне суспільство, ЗМІ.

SUMMARY

Kremen D.V. The mechanism of formation of the image of the public authority. Graduation qualification work for obtaining a bachelor's degree in the specialty 281 "Public management and administration" in the educational program "Public management and administration". State University of Trade and Economics, 2023.

In the final qualification work, on the basis of methodological, practical and statistical material, the mechanism, factors and principles of image formation of a public authority are investigated (on the example of the Ministry of Community and Territorial Development of Ukraine). The work analyzes the state of the image of the public authority and civil servants, evaluates the development of the image of the public authority and civil servants, examines the main elements and modern trends in the formation of a positive image of the civil service and civil servants, analyzes the problems and prospects for the development of the image of public authorities, offers recommendations for formation of a positive image of the public authority and civil servant. Conclusions and suggestions are made on the basis of the conducted research.

Keywords: image, public authority, civil servant, Ministry of Regions, information society, mass media.



АНТИМОНОПОЛЬНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ

вул. Митрополита Василя Липківського, 45, м. Київ, 03035, тел. (044) 251-62-62, (044) 251-62-66

E-mail: sl.dilovod@amcu.gov.ua, сайт: amcu.gov.ua, код згідно ЄДРПОУ 00032767

02.03.2023 № 100-29/100-32460 На № _____ від _____

РЕЦЕНЗІЯ

на випускну кваліфікаційну роботу Кремень Дмитра Володимировича
на тему: **«Механізм формування іміджу органу публічної влади»**
виконаної на здобуття ОС «Бакалавр»
за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»
у Державному торговельно-економічному університеті

Метою дослідження було визначення механізму та чинників формування іміджу органу публічної влади, надання практичних рекомендацій щодо його удосконалення.

Актуальність теми кваліфікаційної роботи зумовлена необхідністю вивчення та аналізу поточної ситуації щодо довіри до державних служб в Україні, дослідження особливостей формування позитивного іміджу державних службовців, оскільки публічна влада та її працівники є обличчям держави. Отже, надважливим на сьогодні є створення позитивного іміджу державних служб для формування довіри у громадськості.

Дослідження проводилось за матеріалами Міністерства розвитку громад та територій України. В процесі аналізу використовувались як загальнонаукові, так і спеціальні методи: теоретичного узагальнення, аналізу, синтезу, порівняння та систематизації.

У першому розділі автором наведена загальна характеристика досліджуваного органу влади, принципів, особливостей і різновидів його діяльності. Проаналізовано особливості формування та розвитку позитивного іміджу органу публічної влади та його працівників.

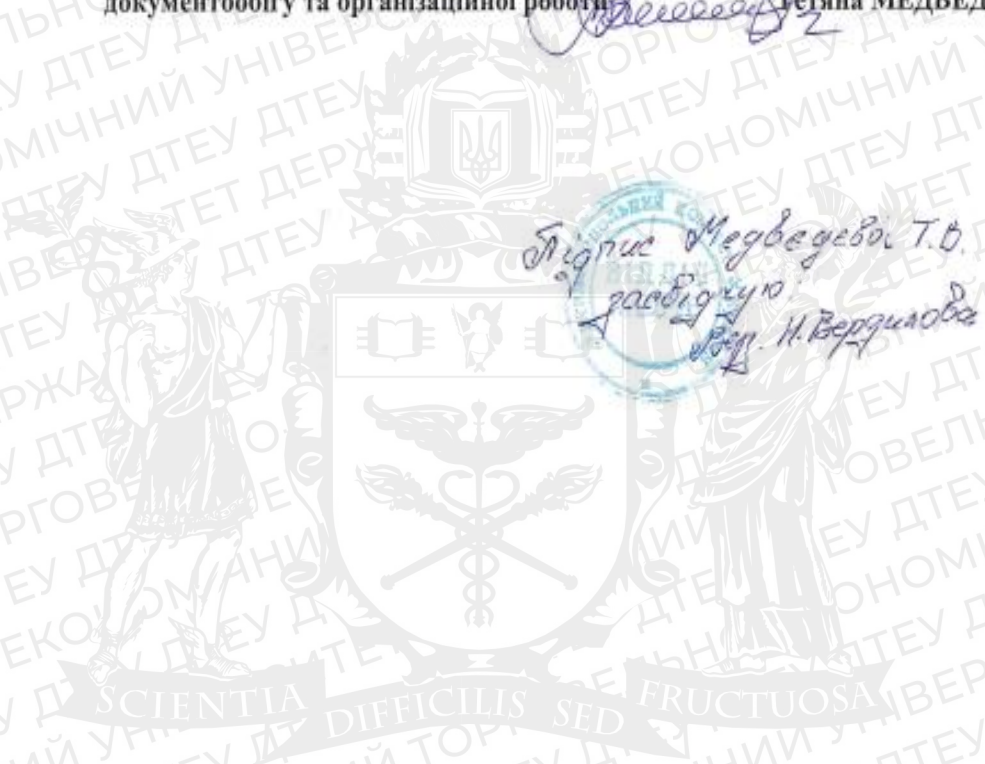
У другому розділі запропоновано шляхи підвищення ефективності формування іміджу органу публічної влади в Україні, а також розроблено та обґрунтовано заходи щодо вдосконалення іміджу Міністерства розвитку громад та територій України.

Результати проведеного дослідження можуть бути використані іншими органами публічної влади для покращення власного іміджу та підвищення рівня довіри з боку громадськості.

Кваліфікаційна робота виконана відповідно до вимог та повністю розкриває тему дослідження. Автор даної кваліфікаційної роботи Кремень Дмитро Володимирович заслуговує на позитивну оцінку та отримання кваліфікації бакалавра за обраною спеціальністю.

Директор Департаменту
документообігу та організаційної роботи

Тетяна МЕДВЕДЕВА



Завідувачу кафедри публічного
управління та адміністрування
Новіковій Н.Л.


Заява

Я, Кривень Дмитро Володимирович (ПІБ),

повідомляю, що за результатами проведення самостійної перевірки з використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній кваліфікаційній роботі на тему: «Механізми формування публічного
органу публічної влади» не містяться елементів академічного плагіату. У випадках використання прямих запозичень з друкованих та електронних джерел, вказані відповідні посилання.

Робота для перевірки надається у друкованому та електронному варіантах.
Електронна версія моєї роботи ідентична з друкованою.

«22» 01 2023 року

 (підпис)

Згода

Я, Крешень Деметр Валерійович,

цим засвідчую, що є автором випускної кваліфікаційної роботи на тему:
“Механізми формування індиксу організації публічної влади”
несу повну відповідальність за достовірність, точність та повноту поданої у роботі інформації, жодна частина роботи не була скопійована, за винятком випадків, коли робиться належне підтвердження в присвоєнні. Я підтверджую, що у роботі не міститься державної таємниці або інформації для службового користування.

Цим засвідчую, що жодна частина цієї роботи не була опублікована мною раніше.

Я даю дозвіл на те, що моя робота буде направлена в інституційний депозитарій Державного торговельно-економічного університету і збережена в базі даних для майбутньої перевірки плагіату.

«22» 01 2023 року

Деметр Валерійович
Підпис

Крешень Д.В.
Прізвище, ініціали