

УДК 316.472

Плешакова Кристина Николаевна

бакалавр по направлению подготовки государственного
и муниципального управления,
Южно-Российский институт управления –
филиал Российской академии народного
хозяйства и государственной службы при Президенте РФ
trukhanovich.daria@yandex.ru

Труханович Дарья Сергеевна

старший преподаватель
кафедры государственного и муниципального
управления, Южно-Российский институт
управления – филиал Российской академии
народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ
trukhanovich.daria@yandex.ru

Kristina N. Pleshakova

bachelor of training direction State and municipal management,
Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration
trukhanovich.daria@yandex.ru

Darya S. Trukhanovich

senior Lecturer of the Department of GMU,
Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration
trukhanovich.daria@yandex.ru

**Анализ имиджа муниципальных служащих
на примере г. Гуково Ростовской области**

**Analysis of the image of municipal employees on the example
of Gukovo Rostov region**

Аннотация. В данной статье авторы делают попытку проанализировать имидж муниципальных служащих Администрации г. Гуково Ростовской области. В качестве методологии рассмотрения имиджа взят подход А. Ю. Панасюка, который выделял такие элементы имиджа, как средовый, габитарный, овеществленный, вербальный, кинетический. Результаты исследования мнения жителей города Гуково позволили выявить основные проблемы, препятствующие формированию позитивного имиджа муниципальных служащих. Решение данных проблем способно сформировать позитивный имидж муниципальных служащих Администрации г. Гуково.

Ключевые слова: имидж, позитивный имидж, муниципальный служащих, СМИ, социальные сети, опрос граждан, г. Гуково

Abstract. In this article, the authors attempt to analyze the image of municipal employees Of the administration of Gukovo, Rostov region. The

approach of A. Yu. Panasyuk was taken as a methodology for considering the image, which identified such elements of the image as environmental, habitual, materialized, verbal, and kinetic.

The results of the study of the opinion of residents of the city of Gukovo revealed the main problems that prevent the formation of a positive image of municipal employees. The solution of these problems can form a positive image of municipal employees Of the administration of Gukovo.

Keyword: *image, positive image, municipal employees, media, social networks, citizens ' survey, Gukovo city*

Являясь первым источником по предоставлению информации, муниципальные служащие формируют в сознании людей первое впечатление о муниципальном органе. Они тесно контактируют с населением и находятся ближе всех из публичной власти к народу, а, значит, необходимо, чтобы у них был положительный имидж.

Имидж муниципального служащего - это совокупность личностных и деловых качеств, которые позволяют сформировать целостное представление о служащем, основываясь на его внешних характеристиках и результатах его деятельности на должности муниципальной службы[1].

К выделению структурных компонентов имиджа существуют различные подходы, предложенные такими авторами как Э. Сэмпсон, Ф. Джевкинсом, Д.В. Ольшанским, А. Ю. Панасюком и др.

Для дальнейшего анализа имиджа муниципальных служащих Администрации г. Гуково Ростовской области нами использован подход к выделению элементов имиджа, предложенный А. Ю. Панасюком (с поправками на особенности муниципальной службы). Он выделяет такие элементы имиджа, как средовый, габитарный, овеществленный, вербальный, кинетический[2].

Для выявления отношения населения к органам местного самоуправления города Гуково был проведен опрос жителей г. Гуково. Анкета представлена в приложении к выпускной квалификационной работе. Срок проведения опроса: с 15 мая по 25 мая.

В ходе анкетирования было опрошено 62 человека, из которых – 33 респондента – это мужчины, и 29 респондентов – женщины. Возрастная структура респондентов представлена следующим образом: 22 человека (или 35,5 %) – это молодые люди в возрасте от 18 до 25; 16 человек (25,8 %) – граждане в возрасте от 26 до 36 лет; 13 человек (21 %) – люди в возрасте от 37 до 50 лет.

Итак, первым элементом имиджа является средовый имидж, то есть имидж окружения. Для его оценки мы узнали у респондентов их мнение по поводу состояния здания администрации как внутри, так и снаружи, где 1 была наихудшая оценка, а 5 - наилучшая. Большинство человек (35%) оценивают состояние здания Администрации на 3, 31% респондентов оценили здание Администрации на 4, 21% выставили оценку 2, 10% - оценку 5.

Из всего количества респондентов лично в Администрацию обращались 82,5 %. Из Рис. 1 видно, что 42% (26 человек) опрошенных бывали хоть раз в своей жизни на личном приеме у сотрудников Администрации (кроме главы), 21% опрошенных (13 человек) обращались за предоставлением муниципальной услуги в письменном виде, 16% респондентов (10 человек) бывали на личном приеме у главы администрации, 3% опрошенных (2 человека) обращались за предоставлением муниципальной услуги в электронном виде и 18% опрошенных не обращались туда вообще.

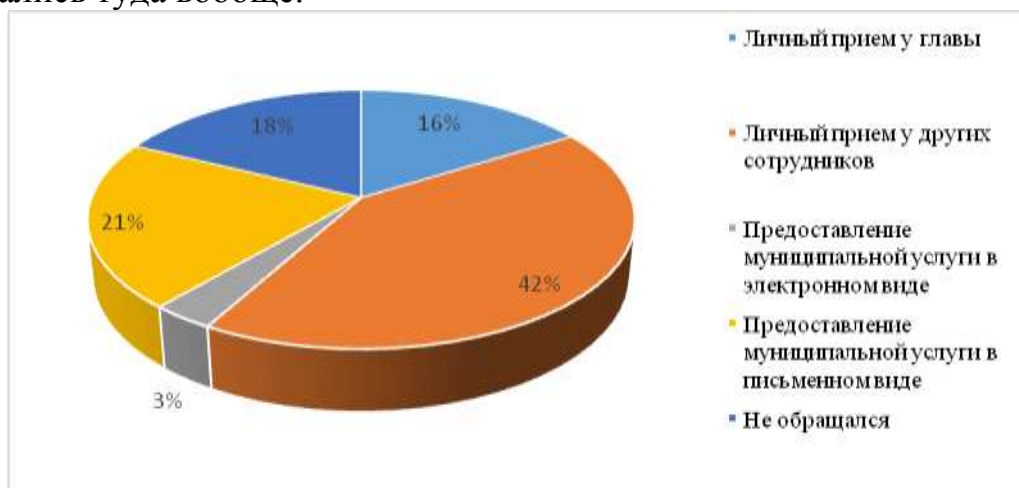


Рис. 1 – Распределение респондентов в зависимости от формы обращения граждан в Администрацию города Гуково.

Из тех, кто обращался в Администрацию лишь 19% (12 человек) опрошенных были полностью удовлетворены и 5% респондентов полностью остались недовольны (3 человека). Большой процент опрошенных (49%) отметили, что они скорее довольны, чем нет. (см. Рис. 2) Отсюда можно сделать вывод, что респонденты в целом оценивают деятельность служащих Администрации на оценку «удовлетворительно».

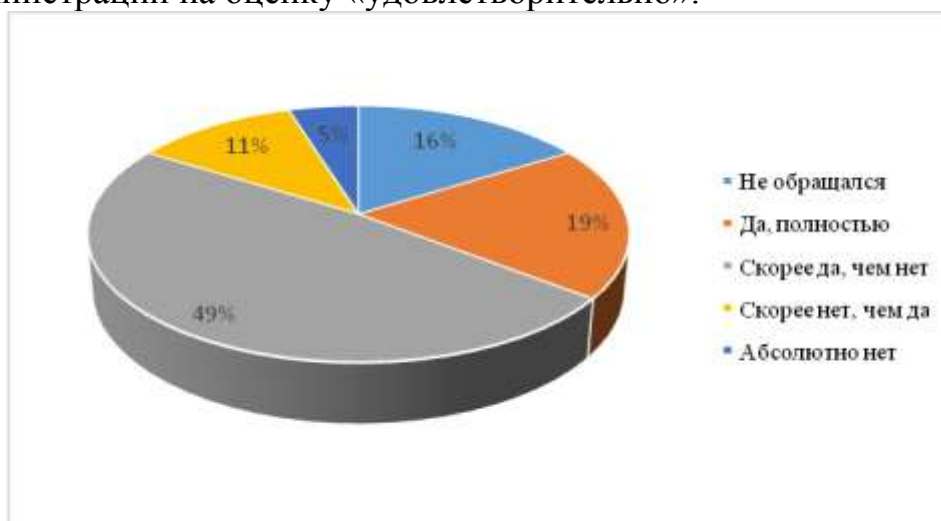


Рис. 2 - Распределение респондентов в зависимости от степени удовлетворенности качеством рассмотрения обращения

Далее мы рассмотрели габитарный элемент имиджа. Как говорилось ранее, габитарный имидж — это мнение о человеке, сформированное на основе восприятия информации о его внешнем виде.

Самое важное, что необходимо было оценить в данном случае - это непосредственно внешний образ служащих. Из рис. 3 мы видим, что большинство респондентов (66%) указали на то, что муниципальные служащие Администрации выглядят опрятно и не вызывающе. В целом, многие респонденты отметили, что служащие соблюдают официально-деловой стиль в одежде, и лишь 5% респондентов (3 человека) были не согласны с этим и посчитали внешний образ муниципальных служащих Администрации вызывающим.



Рис. 3 – Оценка респондентами внешнего образа муниципальных служащих.

Следующий элемент имиджа муниципальных служащих Администрации – это овеществленный имидж, т.е., мнение о человеке, которое создается на основе восприятия и оценки вещей и предметов, произведенных самим человеком. И тут мы посмотрим на то, как работают служащие. Это и будет «продуктом» их деятельности.

Так, отвечая на вопрос: «Как Вы считаете, обладают ли служащие Администрации г. Гуково достаточным уровнем знаний и навыков, чтобы решить ваш вопрос?» большинство респондентов (38%) отметили, что специалисты разъясняют всю процедуру и сроки рассмотрения обращения, чуть меньше опрошенных (34%) были недовольны тем, что приходилось ходить из кабинета в кабинет, 7% остались абсолютно недовольны качеством исполнения обращения, а вот 4% респондентов отмечали неумение сотрудников общаться друг с другом (см. Рис. 4). Но, в целом, мы можем сделать вывод о том, что в администрации работают люди, обладающие необходимым набором знаний и навыков для решения вопросов граждан.

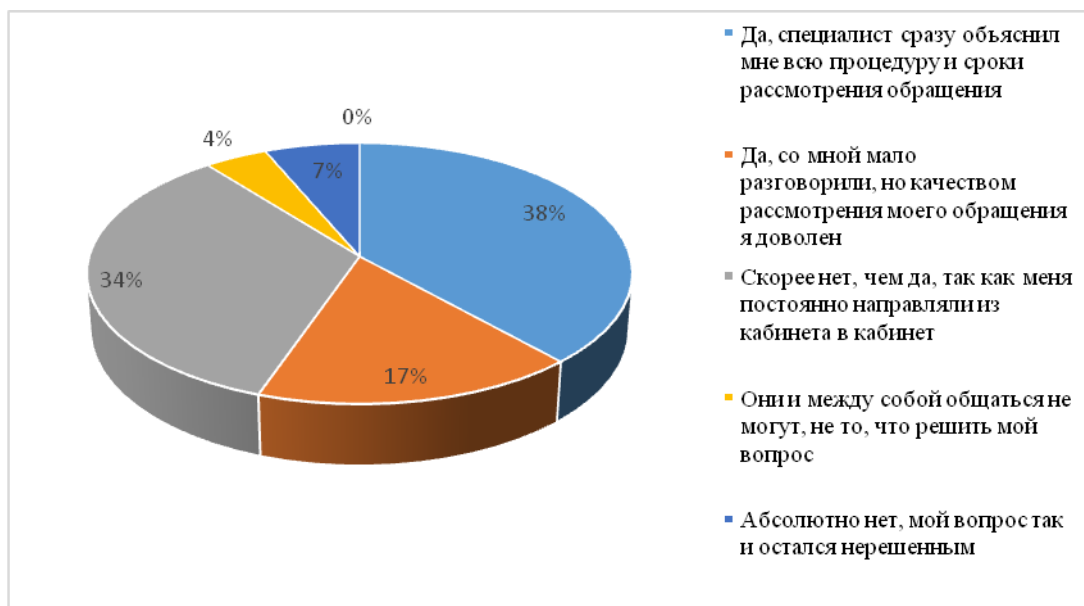


Рис. 4 – Оценка респондентами уровня знаний и навыков муниципальных служащих.

Степень сопричастности служащих к проблемам респондентов и понятность ответов на вопросы респонденты также оценили по-разному: 50% опрошенных утверждают, что им все хорошо и понятно разъясняли, а вот мнения остальных разделились; 21% граждан недовольны и говорят, что им ничего не объясняли и на вопросы не отвечали; 16% опрошенных были недовольны, что им не отвечали на вопросы, а вот 11% утверждают, что специалисты использовали сложные формулировки (см. Рис. 5).

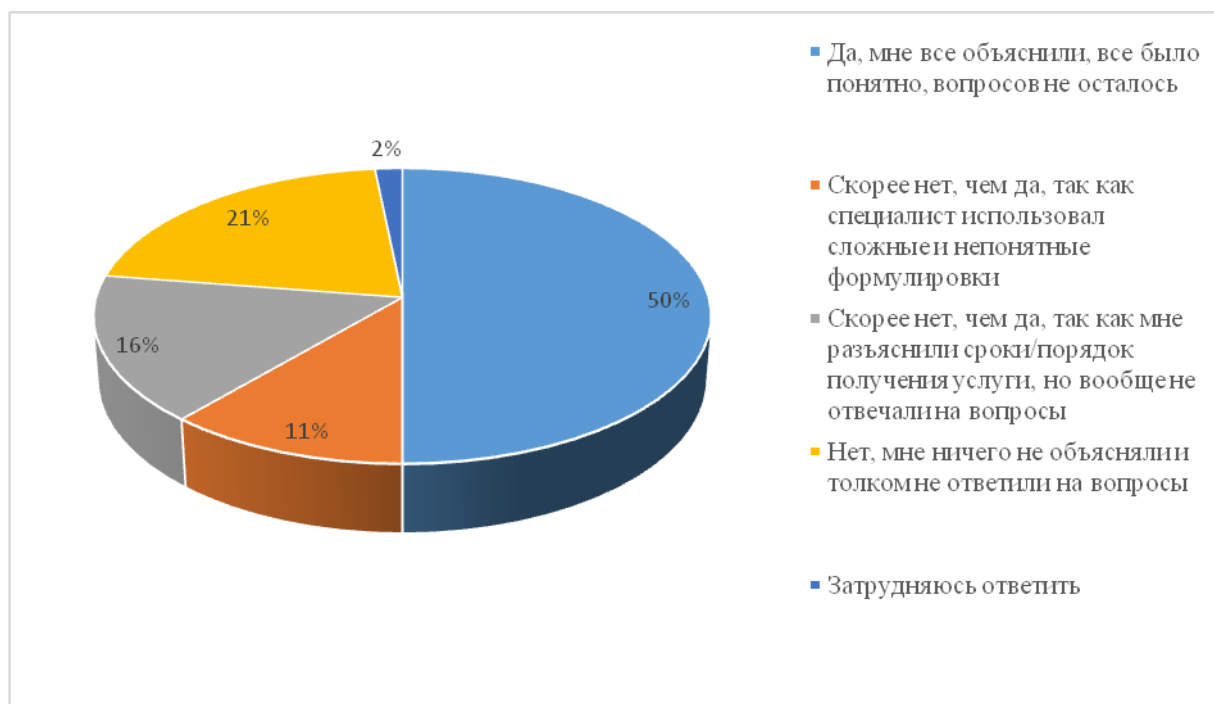


Рис.5 – Распределение ответов на вопрос об умение специалиста разъяснить спорные аспекты.

Далее, мы постараемся оценить вербальный и невербальный имидж муниципальных служащих Администрации. Говоря об этих элементах

имиджа, необходимо упомянуть Кодекс этики и служебного поведения муниципальных служащих Администрации города Гуково.

Если мы говорим непосредственно о вербалике и невербалике, то необходимо выделить ряд положений, исходящих из Кодекса[3]:

1. Муниципальный служащий должен воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности органов местного самоуправления, его руководителя, если это не входит в должностные обязанности муниципального служащего;

2. Соблюдать установленные в Администрации правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

3. В служебном поведении муниципальный служащий должен воздерживаться от грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений, а также, от угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение.

Результаты нашего исследования показали, что 74% опрошенных испытывают некоторые трудности во время взаимодействия с муниципальными служащими, большие трудности испытывали 22% респондентов и только у 4% не возникает никаких трудностей. (см. Рис. 6) Отсюда мы делаем вывод о том, что у муниципальных служащих имеются некоторые проблемы со взаимодействием с гражданами, а соответственно происходит нарушение Кодекса этики.

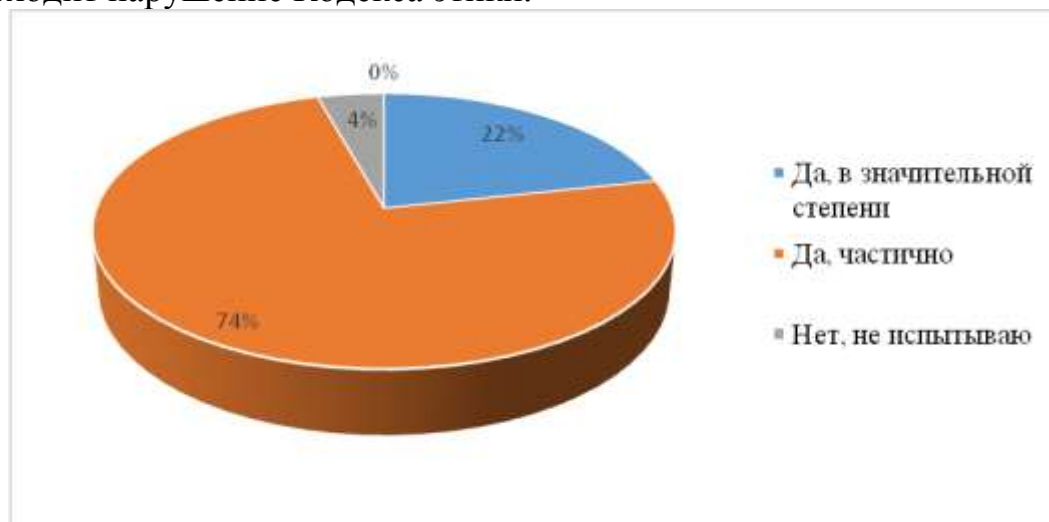


Рис.6 – Распределение ответов на вопрос о трудностях, возникавших во время взаимодействия со служащими.

Респонденты отмечали, что в 31 % случаев общение с муниципальными служащими было обычным, они не выявили никаких особенностей; 27% респондентов сказали, что служащие были дружелюбными; 20% опрошенных не понравилось, что их посылали из одного кабинета в другой; 11% не понравилось высокомерное общение служащих и лишь 1% респондентов игнорировали вовсе. (см. Рис. 7) Можно сделать вывод, что в принципе, большая часть муниципальных служащих добросовестные и соблюдают Кодекс этики. Серьезных негативные

особенности имеются (8%) и их необходимо решать в данной Администрации.

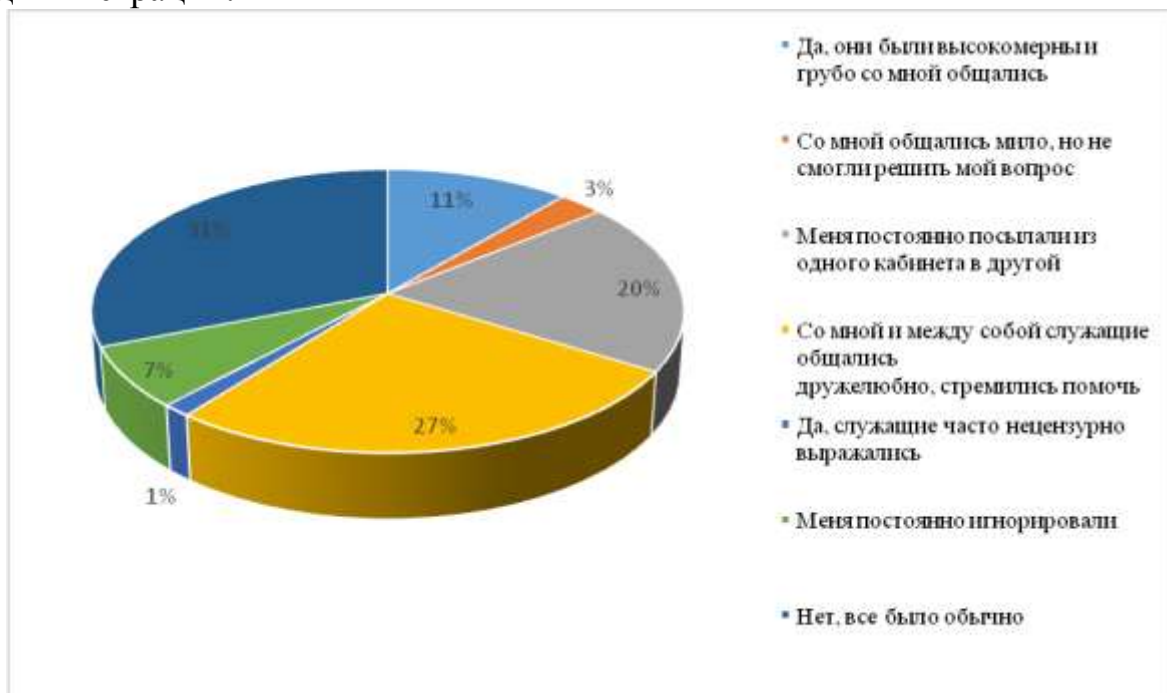


Рис.7 – Выявленные респондентами особенности при общении с муниципальными служащими.

Отвечая на вопрос анкеты: «Обратили ли вы внимание на поведение муниципальных служащих, которое отклонялось от норм этики и морали?» большинство респондентов (44%) утверждали, что никаких отклонений замечено не было; 18% отметили незаинтересованность в решении вопроса, 5% респондентов утверждают, что им грубили и хамили, 24 % респондентов затруднились ответить. (см. Рис. 8)

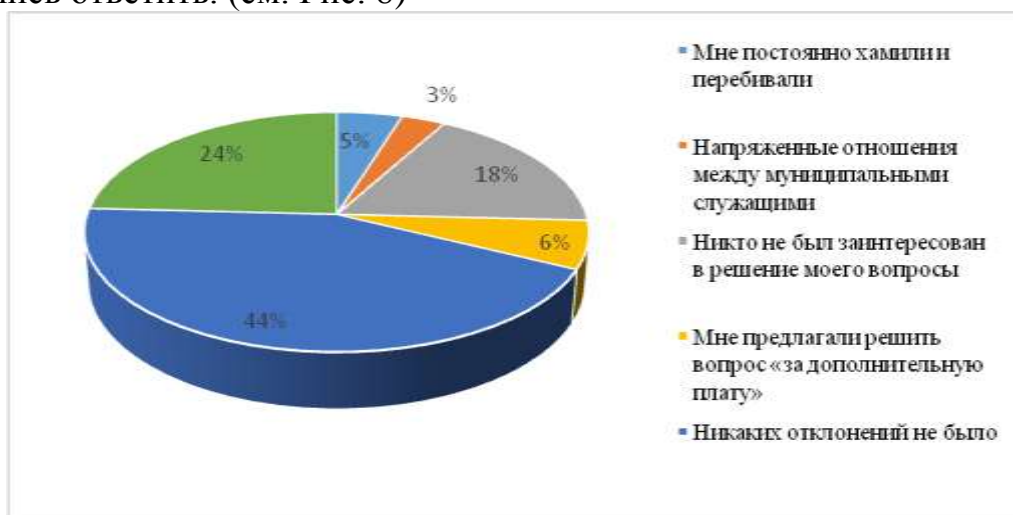


Рис. 8 – Мнение респондентов об отклоняющемся от норм этики и морали и этики поведении служащих.

В целом, 47 % респондентов оценили муниципальных служащих Администрации достаточно низко: по их мнению, служащие полностью не соответствуют «образцовому муниципальному служащему», 51 %

респондентов отметили, что муниципальные служащие Администрации лишь частично соответствуют «эталону».

Таким образом, в ходе проведенного анкетирования, мы рассмотрели структуру имиджа Администрации города Гуково на основе классификации А. Ю. Панасюка и выяснили как отрицательные, так и положительные аспекты в оценках респондентами имиджа муниципальных служащих Администрации. Однако, в целом, муниципальные служащие Администрации, по мнению респондентов, далеки от «идеала».

Литература

1. Никитина А.С., Кязимова В.С. *Формирование позитивного имиджа муниципальных служащих в современном информационном интернет-пространстве // Муниципалитет: экономика и управление. - 2018. - №3 (24). – С. 27-35*

2. Панасюк, А.Ю. *Вам нужен имиджмейкер? / А.Ю. Панасюк. — М. : Дело, 2001. – С. 94*

3. *Кодекс этики и служебного поведения муниципальных служащих Администрации города Гуково. [Электронный ресурс] URL: <http://gukovo.donland.ru/Default.aspx?pageid=102969> (Дата обращения 04.04.2021)*

Literature:

1. Nikitina A. S., Kazimova V. S. *Formation of a positive image of municipal employees in the modern information Internet space // Municipality: economy and management. - 2018. - №3 (24). – Pp. 27-35*

2. Panasyuk, A. Yu. *Do you need an image maker? / A. Yu. Panasyuk. - Moscow: Delo, 2001. - p. 94*

3. *Code of Ethics and Official Conduct of municipal employees of the Gukovo City Administration. [Electronic resource] URL: <http://gukovo.donland.ru/Default.aspx?pageid=102969> (Accessed 04.04.2021)*