

Технологии связей с общественностью в формировании имиджа государственной службы

Тарасова Юлия Александровна

Северо-Западный институт управления — филиал РАНХиГС (Санкт-Петербург)
Доцент кафедры управления общественными отношениями
Кандидат социологических наук
2780181@mail.ru

РЕФЕРАТ

Формирование позитивного имиджа государственной службы и государственных служащих представляет собой сложный и длительный процесс, требующий четких и достоверных знаний о том, как государственная служба воспринимается общественностью, как преодолевается отчуждение граждан от государственного аппарата, какие меры по позиционированию государственной службы предпринимаются развитыми странами. Особая роль в формировании положительного имиджа государственной службы отводится технологиям по связям с общественностью, которые способны сменить нейтрально-негативную окраску госаппарата на стойкое уважительное отношение к аппарату чиновников. Выбор и конструкция применяемых в данном направлении PR-технологий, элементы будущего имиджа должны опираться на общественное мнение. Именно его соответствие ожиданиям людей является первоначальным залогом успеха.

Среди ключевых технологий по работе с имиджем государственной службы особое место отводится СМИ, которые в новых условиях должны вместо конструирования делинквентного негативного имиджа государственного аппарата пропагандировать порядочность, честность и открытость государственных служащих.

В свою очередь со стороны власти необходимо наладить эффективный механизм взаимодействия с общественностью: открыто, конструктивно и своевременно заявлять о принятых решениях; предоставлять отчеты: наладить выпуск средств массовой информации и обеспечить доступ к ним; создать и отслеживать работу сайта государственного ведомства, постоянно обновляя информацию; проводить национальные недели государственной службы, включающие мероприятия, призванные подчеркнуть профессионализм государственных ведомств и их положительную роль; пропагандировать и соответствовать в своем поведении высоким этическим ценностям государственной службы.

Плановость и системность в работе с общественностью, регулярность проводимых PR-мероприятий, достоверность, открытость и полнота информации, равно как и учет позиции аудитории и общественного мнения должны стать основными механизмами в работе по формированию имиджа государственной службы.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

имидж, связи с общественностью в органах власти, государственная служба, чиновник, PR-технологии, СМИ, общественность

Tarasova Yu. A.

Technologies of Public Relations in Formation of Image of Public Service

Tarasova Yuliya Aleksandrovna

North-West Institute of Management — branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Saint-Petersburg, Russian Federation)
Associate Professor of the Chair of Public Relations Management
PhD in sociology
2780181@mail.ru

ABSTRACT

Positive image of public service and civil servants formation is long and complex process.

This requires some knowledge. How is perceived public service by society? How overcome the alienation of citizens from the state apparatus? What are the measures for positioning the civil service undertaken by developed countries?

PR-technology perform a special role in positive image of public service formation. PR-technology able to change the neutral-negative evaluation of the state apparatus at the respect.

The selection of used in this area PR-technologies, elements of the future image is based on public opinion.

Mass-media as a key technology should promulgate integrity, honesty and openness of civil servants.

Authorities need to establish an effective mechanism of interaction with the public: openly, constructively and timely deliver decisions, provide reports, update the information on his web-site, realize the events to emphasize the professionalism of government departments, exercise high ethical values of public service.

Planned and systematic work with the public, regular PR-events, credibility, transparency and completeness of information, as well as the position of the audience and public opinion respect should be the main mechanism at image of public service formation.

KEYWORDS

image, public relations, authorities, public service, functionary, PR-technology, mass-media, public

Значение технологий по связям с общественностью в сфере государственного и муниципального управления было неодинаковым в разные периоды истории нашей страны. В условиях командно-административной системы взаимодействие с гражданами было построено на принципе принуждения, мнение населения практически не учитывалось, социум во всем соглашался с властью, воспринимал ее как данность и беспрекословно исполнял приказы. В демократическом обществе влияние общественности на власть значительно сильнее. В обозначенной ситуации ключевое значение приобретает имидж государственной власти, а также общественное мнение относительно деятельности государственных служащих, и, как результат, роль PR-технологий в их формировании.

Интерес к имиджу, как к уникальному коммуникативному феномену возник в XX в., когда стали появляться и активно развиваться новые политические и PR-технологии. Однако, как явление общественной жизни имидж присутствовал всегда, так же, как и на всем протяжении истории понимали его главенствующую роль в управлении общественностью. Николо Макиавелли писал об имидже, называя его «личиною»: «Личина для государей необходима, так как большинство судит о них по тому, чем они кажутся. <...> Толпа обыкновенно увлекается влиятельностью и успехом. Презирают только тех государей, которые выглядят нерешительными, непоследовательными, малодушными и легкомысленными. Всех таких качеств должен избегать государь, придавая своим действиям отпечаток величия, важности, твердости и отваги... Государю нет необходимости обладать всеми названными добродетелями, но есть прямая необходимость выглядеть обладающими ими» [2, с. 40].

В современном понимании имидж — это стереотипизированный образ конкретного объекта, существующий в массовом сознании. Это образ обобщенный, упрощенный и ригидный [3, с. 15], т. е. практически неизменяемый.

Чтобы имидж проник в сознание масс, необходимо его туда внедрить с помощью специальных PR-технологий, а для поддержания — актуализировать.

Если сознательно не включаться в процесс создания и закрепления понятного и принимаемого общественностью имиджа, то он все равно будет сформирован, но стихийно, под сильным влиянием внешних факторов. И тогда этим процессом станет значительно труднее управлять. Если же положительное отношение сформировано с помощью конкретных мер и стратегических решений, то, как результат, обязательно последуют доверие, высокие оценки, уверенный выбор. К тому же положительный имидж, как правило, способствует повышению престижа, а следовательно, авторитета, влияния и высокого рейтинга, предопределяет отношение

граждан к органам государственной власти, детерминирует уровень поддержки общественностью направлений политики государственной службы, ее программ и курсов модернизации.

Следовательно, в свете обсуждаемых в российском обществе проблем борьбы с коррупцией и необходимостью становления профессионального аппарата чиновничества централизованная деятельность по формированию позитивного имиджа государственной службы с помощью технологий по связям с общественностью приобретает особое значение.

Формирование позитивного имиджа государственной службы и государственных служащих представляет собой сложный и длительный процесс, требующий четких и достоверных знаний о том, как государственная служба воспринимается общественностью, как преодолевается отчуждение граждан от государственного аппарата, какие меры по позиционированию государственной службы предпринимаются развитыми странами.

Современный институт государственной службы имеет серьезные и глубокие исторические корни. Процесс зарождения государственной службы в нашей стране происходил на протяжении нескольких веков. В XVI и в начале XVII вв. преобладали временные служебные поручения, в середине XVII в. появляются приказы и другие государственные учреждения, в которых были представлены люди, выполнявшие функции, как мы бы сказали сейчас, государственных служащих. По мере централизации власти появляются группы людей, которые постоянно находятся на государственной службе, именно из них в начале XVIII в. формируется профессиональное чиновничество, подчиненное и руководствующееся в своей деятельности законом.

Первым документом, призванным регламентировать порядок ведения государственной службы, стала «Табель о рангах...».¹ Как известно, утвердил «Табель...» 24 января 1722 г. император Петр I. Просуществовала она почти 200 лет и была отменена 16 декабря 1917 г. Советом Народных Комиссаров (СНК), в состав которого входили люди, не имевшие опыта и знаний в сфере государственного строительства и управления.

Октябрьская революция внесла существенные перемены в структуру государственного аппарата страны. Представители старого чиновничества были отправлены в отставку, и на его месте основалось пролетарское государство. Изначально основой нового бюрократического аппарата были профессиональные революционеры, рабочий класс и отдельные «буржуазные» специалисты, необходимые для управления отраслями экономики. Приход к власти Иосифа Сталина привел к постепенному вытеснению представителей старой ленинской гвардии новыми людьми, преданными руководству. Формируется и совершенствуется новый способ отбора кадров в сфере управления. Для работников высших эшелонов власти вводится номенклатура, определяющая ключевые должности в аппарате государства, кандидаты на которые утверждаются партийным комитетом. Подбор и фильтрация кадров осуществляется методом чисток. Таким образом, власть сконцентрировалась в руках ограниченного круга лиц, потерявших первоначальную связь с классом рабочих и ставших особой «кастой», распоряжающейся по своему усмотрению так называемой народной собственностью. На наш взгляд, именно период сталинизма создал благоприятные условия для становления бюрократического аппарата как касты, неконтролируемой

¹«Табель о рангах всех чинов, воинских, статских и придворных, которые в котором классе чины; и которые в одном классе, те имеют по старшинству времени вступления в чин между собою, однако ж воинские выше прочих, хотя б и старее кто в том классе пожалован был» [Электронный ресурс] // Исторический факультет : Сайт Московского государственного университета им. М. В. Ломоносова. URL: <http://www.hist.msu.ru> (дата обращения: 17.03.2013).

общественностью. Как результат — падение имиджа органа власти в глазах населения, рост пассивности, угасание интереса к самоуправлению и политической идеологии. Власть воспринимается как данность, механизм функционирования которой изменить невозможно.

Обозначенные традиции формирования высших структур власти сохранились и в 70–80-х гг. XX в. Основанием советской номенклатуры также оставались партийные структуры, фактически осуществляющие руководство страной. При подборе кадров ключевую роль играло личное знакомство, преданное отношение какому-либо человеку из «верха». Компетентность при этом не имела определяющей роли. Довольно часто имела место практика, когда руководитель одного ведомства, не справляющийся с работой, переводился на подобную должность в другую структуру. Таким образом, пребывание человека в номенклатурной касте практически всегда было пожизненным. Вместе с тем оказаться в ней тоже было довольно сложно. Ограничения доступа во многом можно объяснить теми возможностями, которые открывались перед человеком, принадлежащим к представителям высшего эшелона государственного аппарата: специальные больницы, санатории и столовые с индивидуальным обслуживанием, поставка домой недоступных товаров высшего качества. Вместе с тем и плата была достаточно высока — «низкопоклонность» и покорность.

Серьезные изменения в структуре российского чиновничества начали происходить в период правления Бориса Ельцина. Как мы помним, одной из основных идей предвыборных лозунгов Бориса Николаевича было противопоставление себя номенклатуре. Чтобы подтвердить свою нераздельную связь с народом, бывший выходец из партийной номенклатуры ездил на работу в общественном транспорте. Однако в последовавших политических модификациях гонения на членов номенклатуры отсутствовали. Наоборот, для многих политиков из старой гвардии было создано удобное положение, позволяющее занять ключевые позиции в новых структурах власти. Отдельные исследователи (например, Андрей Бунич) считают, что советская номенклатура не исчезла, а лишь трансформировалась, при этом мало изменив состав своих членов — с поправкой на старение и приток новых кадров [1, с. 68]. Также выдвигается точка зрения, что бюрократия современной России представляет собой такую же закрытую касту, как и номенклатура в СССР. Отличием является тот факт, что в новой системе наблюдается централизованная связь с олигархическими, а не партийными структурами.¹

Таким образом, традиционно слова «бюрократ», «чиновник» на протяжении нескольких веков имели отрицательный имидж и негативное восприятие, а со временем стали нарицательными. Годы накапливались привилегии, формировался так называемый характер чиновничества: черты, модель поведения, формы взаимодействия с общественностью. Слуги народа стали объектом анекдотов, произведений литературы. Достаточно вспомнить произведения Н. В. Гоголя, М. Е. Салтыкова-Щедрина, А. П. Чехова, М. М. Зощенко, И. Ильфа и Е. Петрова.

Элвин Тоффлер писал: «Бюрократов ненавидят все. В течение длительного времени среди бизнесменов сохранялся миф о том, что бюрократия — болезнь правительства. Государственных служащих называли лентями, паразитами и грубиянами, тогда как администраторов бизнеса изображали динамичными, продуктивными и готовыми служить потребителю» [4, с. 203].

За последние десятилетия ничего не изменилось, и в российском обществе XXI в. наблюдается ярко выраженная негативная оценка деятельности государственных служащих. Любое соприкосновение с чиновниками разного уровня превращается в

¹ Чиновничество в России [Электронный ресурс] // «Традиция», свободная русская энциклопедия. URL: <http://traditio-ru. Org/wiki/Чиновничество в России> (дата обращения: 13.12.2014).

своеобразное испытание, сопровождаемое унижением, нарушением прав, волокитой, вымогательством. Все более становится распространено мнение, что государственным служащим присуща некомпетентность, коррумпированность, оторванность от народа. Все чаще про государственных гражданских служащих говорят, что они нечувствительны к нуждам и вопросам населения, безответственны, беспринципны, неспособны, а порой и просто не хотят решать социальные проблемы, не профессиональны, не могут справляться со своими служебными обязанностями, что у них отсутствуют базовые навыки управленческой деятельности. Возникает много вопросов также относительно численности и доходов государственного аппарата.

Следовательно, можно заключить, что сегодня имидж чиновника в России скорее отрицательный, чем положительный. Причин сразу несколько. Во-первых, сейчас главным раздражителем для граждан вместо олигархов стали чиновники. Это объясняется, прежде всего, нацеленностью государственных служащих, скорее, на соблюдение формальных процедур, чем на достижение конкретного результата, на удовлетворение своих интересов, чем потребностей общества, — и это явно противоречит интересам граждан. Кроме того, общение с чиновниками затрудняется из-за своеобразного «языкового барьера», когда, донося официальную информацию, чиновник начинает говорить языком закона и протокола, чем сразу становится непонятен обывателю.

Во-вторых, государственные служащие зачастую просто не умеют себя вести. В настоящее время ведется активная работа по разработке и принятию правовых актов и нормативов по этому поводу. Однако, к сожалению, подписывая этические кодексы, государственные служащие не спешат руководствоваться их нормами в своей практической деятельности. Между тем, правила поведения и владение основами психотехники играют весьма важную роль при работе с людьми.

И наконец, личный негативный опыт общения с чиновниками подкрепляется и преобладающей тенденцией СМИ уделять гораздо большее внимание различным скандальным фактам, чем примерам успешной и старательной работы¹. Сегодня имидж государственной службы в средствах массовой информации представлен, скорее, в нейтрально-негативной окраске, чем в радужных тонах. Этому способствует частая трансляция и публикация материалов, подчеркивающих и, как следствие, конструирующих делинквентный, социально-проблемный и негативный имидж государственного аппарата. Материал при этом иллюстрируется соответствующими карикатурами, снимками и иронизирующими комментариями. Вместе с тем СМИ играет решающую роль в формировании восприятия государственной службы общественностью, создает соответствующий образ, концентрирует внимание на ключевых проблемах и нуждах, формирует отношение.

Обозначенные факты приводят к усилению в массовом сознании негативного мнения относительно российского чиновничества и, в значительной степени, отражают отношение к органам власти в целом. Как результат государство получает либо агрессивно настроенную аудиторию, либо (что наблюдается в нашей стране на данный период) абсолютно индифферентную, для которой сама мысль о сотрудничестве недопустима. Именно данные тенденции и констатируют остро назревшую потребность кардинально поменять имидж государственной службы, его восприятие массовым сознанием.

С подобными проблемами в разные годы сталкивались многие развитые страны. Так, с середины 1980-х — конца 1990-х гг. многими странами реализованы широко-масштабные и комплексные программы реформирования системы государственного управления, в том числе и относительно укрепления доверия к власти со стороны

¹ Модернизация государственной службы: цели и методы [Электронный ресурс] // Капитал страны. Федеральное интернет-издание. URL: <http://www.kapital-rus.ru> (дата обращения: 10.09.2011).

общества и частного сектора. В настоящее время практически каждое государство озабочено процессом реформирования системы государственной службы, придание ей более привлекательного положительного имиджа. Например, в Канаде разработана программа «Государственная служба». Ее цель — совершенствование управления ресурсами, улучшение административной и кадровой политики. В Латвии принят закон о государственной службе, в основу которого положены такие принципы, как политическая нейтральность, профессионализм, универсальность, этика и социальная защищенность. Властью Литвы в 2011 г. проведена рекламная кампания, целью которой стало улучшение имиджа государственной службы. На эти цели было запланировано порядка 1,78 млн литов (более 0,5 млн евро).¹ В Дании введен новый перечень стандартов для персонала государственных учреждений, он состоит из задач и результатов, плановых заданий и целей, профессиональной подготовки, управленческого поведения, состояния трудовых и социальных отношений.

Чем же вызвана такая активность? Попробуем ответить на этот вопрос по порядку. Во-первых, изменением самого общества. Так, в уже упомянутой Литве сильно выражено враждебное настроение по отношению к чиновникам, что в свою очередь провоцирует негативные явления среди самих государственных служащих. Как отмечают в правительстве Литвы, «отрицательная оценка госслужбы и госслужащих, враждебность по отношению к госведомствам отрицательно воздействует на нормы этики и морали служащих, не побуждает их качественно выполнять свои функции, делает их менее устойчивыми к коррупции»². Иными словами, порицание общественностью негативного поведения чиновников, придание его огласке не снижает, а напротив — усиливает отрицательный результат. Наблюдается достаточно парадоксальная ситуация — институтами общества создается негативный имидж государственно-служащего, которому чиновники просто стараются соответствовать...

Это с одной стороны, а с другой — коренным образом изменилось само сознание общественности. В настоящее время мы говорим о появлении нового постиндустриального общества, где индивид, его потребности являются приоритетными. Естественно, что в таких условиях становятся практически невозможными хамство, подлог, коррупция. К тому же почти каждое современное государство провозглашает нормы демократического и гражданского общества, строит или поддерживает правовые механизмы.

Во-вторых, в условиях разрыва связей со старой бюрократической системой, с ее правилами и нормами все более остро встает вопрос о новом имидже государственной службы, построенном на таких фундаментальных принципах, как ответственность, подотчетность населению, открытость и честность.

Что же делать в сложившихся условиях? Какие предпринимать меры и PR-технологии создания положительного имиджа государственной службы?

Прежде всего, обратимся к зарубежному опыту. Среди широкого перечня государств, осуществивших ряд продуктивных мер, целесообразно привести Канаду, которая пользуется репутацией страны, имеющей одну из наиболее эффективных моделей государственного управления. Каждая третья неделя июня в этом государстве объявляется национальной неделей государственной службы, в течение которой проводится целый ряд мероприятий, призванных подчеркнуть профессионализм государственных ведомств и их положительную роль. Есть среди них даже поэтический конкурс «Любовь к государственной службе».

Среди других несомненных достоинств системы государственного управления Канады можно назвать такие качества, как высокая степень транспарентности, до-

¹ В Литве потратят полмиллиона евро на рекламу госслужбы [Электронный ресурс] // URL: <http://lenta.ru/news/2011/01/28/money/> (дата обращения: 15.09.2011).

² Там же.

стигаемая, в частности, значительным уровнем открытости информации и ее общедоступности через постоянно обновляемые ресурсы сети Интернет; ежегодная отчетность всех подразделений государственной службы о своей работе и финансовых затратах; постоянное совершенствование системы государственного управления, не сопровождаемое, однако, резкими ломками привычных схем, вносящими дезорганизацию в функционирование системы в целом; эффективная (и обязательная) система постоянного повышения квалификации госслужащих всех уровней и высокий уровень социальных гарантий, что поддерживает высокий престиж государственной службы как места работы¹.

Канадская федеральная государственная служба носит «ценностно-ориентированный» характер. Это находит свое выражение в следующих ценностях, которыми руководствуется система в процессе работы:

- 1) демократических (лояльность и приверженность общественному интересу);
- 2) профессиональных (традиционных: нейтральность и принцип меритократии и новых: командный дух и инновационность);
- 3) этических (честность, порядочность и т. п.);
- 4) универсальных (уважение к людям, гуманность и т. п.)

Следование данным ценностям является приоритетным в работе государственной службы Канады и во многом порождено самой общественностью. Граждане этой страны ожидают от государственной службы более высоких стандартов этики, чем это имеет место в частном секторе, высокой эффективности и компетентности. Сильно выражены в системе открытого правительства и моменты общественного контроля над государственной службой, наблюдение за которой осуществляют парламент, генеральный аудитор, граждане, средства массовой информации. Так, через министерства осуществляются регулярные отчеты по программам деятельности перед парламентом с использованием шкалы оценки эффективности деятельности по результату и самооценки.²

Чтобы соответствовать ожиданиям населения, государственная служба Канады оценивает общественные интересы с внепартийной, профессиональной точки зрения, осуществляет «замеры» национальной государственной службы, а в своей деятельности часто использует выражение «говорить правду властям». Система, обеспечивающая право госслужащих говорить правду тем, кто находится у власти, защищена нормами закона о найме на государственную службу. Ответственность за реализацию его положений и, соответственно, гарантия политических прав госслужащих говорить без опасения подвергнуться политическим преследованиям, возложена на Комиссию по вопросам государственной службы.

Чтобы лучше понимать нужды канадцев и точнее реагировать на них, государственная служба выстроена таким образом, чтобы точно отражать разнообразие этой страны — этническое и языковое, профессиональное и возрастное. Государственной службой Канады многое сделало в этом направлении: увеличено представительство женщин, меньшинств, коренных этносов, продолжают обеспечиваться позитивные стимулы к расширению представительства в органах государственной службы.

На наш взгляд, внедрение подобного опыта работы органов власти с общественностью в нашей стране, бесспорно, скажется на имидже государственной службы самым благоприятным образом.

Однако изменение только механизмов работы с общественностью и создание

¹ Обзор экономики и политического устройства Канады, системы государственных закупок и инициатив в области электронного правительства [Электронный ресурс] // Федеральное казначейство : официальный сайт Казначейства России. URL: <http://www.old.roskazna.ru/store/04042000802.pdf> (дата обращения: 20.09.2011).

² Там же.

прозрачной системы работы чиновника является недостаточной мерой. Имидж государственной службы во многом основывается на ее духовно-нравственном фундаменте, моральных и этических качествах государственных служащих.

Моральная атмосфера в органах власти, нечистоплотность чиновника могут серьезно дискредитировать любые благие намерения властей. В общественном мнении авторитет государственных служащих справедливо связывают, прежде всего, с их порядочностью, справедливостью. Однако, как уже неоднократно отмечалось, в настоящее время сложилось определенное мнение, что сама общественность, а также средства массовой информации провоцируют госслужащих на аморальное безнравственное поведение: предлагают и дают взятки, «очерняют» в публикациях, создают образ антигероя в художественных фильмах и произведениях литературы. Вместе с тем необходимо пропагандировать совершенно иные качества государственного служащего, такие как: порядочность; честность, неспособность к низким, аморальным, антиобщественным поступкам; чувство собственного достоинства, основанное на высоких моральных качествах; совесть, как способность осуществлять моральный контроль, самостоятельно формулировать для себя моральные обязанности, требовать от себя их выполнения и производить самооценку совершенных поступков; чувство долга, ответственность, самосознание; требовательность; оценка своих нравственных возможностей; осознание предъявленных к государственному служащему высоких моральных требований и признание личной ответственности перед обществом за их выполнение; репутация честного и надежного человека (коллеги) (добросовестный, заслуживающий доверие, надежный); запрет на насилие. В своей деятельности государственный служащий должен основываться на признании самоценности человеческой личности, ее свободы, воли; толерантности; терпимости по отношению к инакомыслию, отзывчивость к интересам обществу, различных меньшинств, отказ от конфронтации, радикализма, экстремизма; поиск компромисса, переговоры, диалог, сотрудничество, достижение баланса интересов [5].

Формирование в средствах массовой информации подобного образа чиновника существенным образом способно изменить самовосприятие госслужащего, его имидж в глазах общественности.

Кроме личных качеств государственного служащего необходимо уделить внимание формированию профессионально-нравственной культуры. Она включает в себя нравственные нормы, принципы и категории, являющиеся субъективными основаниями для оценки поведения, а также практическую мораль как часть общественных отношений, действующих норм человеческой деятельности.

Имидж государственной службы является приоритетным направлением коммуникативной деятельности государства. От того, как население относится к государственным служащим, зависит участие общественности в политическом процессе, ее электоральная активность, степень доверия к властям в целом. При предвзятом отношении населения к государственному аппарату наблюдается «торможение» процесса формирования обратной связи, фактически сводятся к нулю стремления власти реформировать государственную службу, адаптировать ее к новым условиям развития страны. Со стороны чиновников — эмоциональное «выгорание» государственных служащих, провокация их на некачественную работу и исполнение своих обязанностей.

В свою очередь, процесс формирования положительного имиджа государственной службы и государственного служащего в отдельности длителен и непросто. Прежде всего, выбор и конструкция применяемых в данном направлении PR-технологий, элементы будущего имиджа должны опираться на общественное мнение. Именно его соответствие ожиданиям людей является первоначальным залогом успеха. Одна из проблем имиджа государственной службы — это его восприятие обществом, коллегами и вышестоящими лицами, ассоциативные связи которые

возникают у населения при упоминании чиновника, образ, который рисует воображение у подавляющей части общественности. Следовательно, формирование имиджа государственной службы необходимо осуществлять с учетом идеологических, политических и культурных аспектов. Естественно, это невозможно без изменения самого государственного служащего. Особенностью имиджа государственных служащих должна стать безупречность в делах и поведении. Госслужащий должен как на работе, так и вне ее поддерживать авторитет власти и органов управления, строго соблюдать субординацию.

Кроме того, необходимо наладить эффективный механизм взаимодействия с общественностью: открыто, конструктивно и своевременно заявлять о принятых решениях, предоставлять отчеты, наладить выпуск средств массовой информации и обеспечить доступ к ним, создать и отслеживать работу сайта государственного ведомства. Плановость и системность в работе с общественностью, регулярность проводимых PR-мероприятий, достоверность, открытость и полнота информации, равно как и учет позиции аудитории и общественного мнения, должны стать основными механизмами в работе по формированию имиджа государственной службы.

Литература

1. Бунич А. Осень олигархов. История приватизации и будущее России / А. Бунич. М. : Эксмо, 2007.
2. Макиавелли Н. Государь. Оригинальное издание: Избранные произведения / Никколо Макиавелли ; пер. Г. Муравьевой. М. : Худ. литература, 1982.
3. Перельгина Е. Б. Психология имиджа : учеб. пособие. Раздел I: Понятие имиджа. М. : Аспект Пресс, 2002.
4. Тоффлер Э. Метаморфозы власти / Э. Тоффлер; пер. с англ. М. : АСТ, 2005.
5. Шишкина А. А. Этика государственной службы на современном этапе развития России : автореф. дис. ... канд. филос. наук [Электронный ресурс] // Энциклопедия знаний. andiaweb.ru. URL: <http://pandia.org/text/77/177/468.php> (дата обращения: 20.02.2015).

References

1. Bunich A. *Autmn of oligarchs. History of a "grabfest" and future of Russia* [Osen' oligarkhov. Istoriya prikhvatizatsii i budushchee Rossii] / A. Bunich. M. : Eksmo, 2007.
2. Machiavelli N. *The Prince* [Gosudar'] : Original edition / Niccolo Machiavelli ; translation G. Muraveva. Chosen works. M. : Imaginative literature [Khudozhestvennaya literature], 1982.
3. Perelygina E. B. *Psychology of image* [Psikhologiya imidzha]: Tutorial. Section I: Concept of image. M. : Aspect Press, 2002.
4. Toffler A. *Power Shift* [Metamorfozy vlasti] / A. Toffler; Translation from English. M. : ACT [ACT], 2005.
5. Shishkina A. A. *Ethic of public service at the present stage of development of Russia* [Etika gosudarstvennoi sluzhby na sovremennom etape razvitiya Rossii] : dissertation abstract. [An electronic resource] // Encyclopedia of knowledge. andiaweb.ru. URL: <http://pandia.org/text/77/177/468.php> (date of the address: 20.02.2015).