Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» включено до переліку наукових фахових видань України з державного управління (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 1643 від 28.12.2019). Спеціальність – 281.

Державне управління: удосконалення та розвиток. 2024. № 6.

DOI: http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.6.15

УДК 35.078

Г. В. Осовська,
к. е. н., професор, завідувач кафедри управління та адміністрування,
Житомирський інститут ПрАТ «ВНЗ «МАУП»
ORCID ID: https://orcid.org/0000-0001-8919-227X
О. А. Осовський,
к. е. н., доцент, професор кафедри управління і адміністрування,
Житомирський інститут ПрАТ «ВНЗ «МАУП»
ORCID ID: https://orcid.org/0000-0003-0458-7454
О. В. Аксьонова,
к. е. н., доцент кафедри управління і адміністрування,
Житомирський інститут ПрАТ «ВНЗ «МАУП»
ORCID ID: https://orcid.org/0000-0003-0380-9035
О. С. М'ясковський,
виконуючий обов'язки начальника Головного управління,
державна податкова служба Житомирської області
ORCID ID: https://orcid.org/0009-0003-1406-3782
А. О. Чуріна,
магістр кафедри управління та адміністрування,
Житомирський інститут ПрАТ «ВНЗ «МАУП», м. Житомир
ORCID ID: https://orcid.org/0009-0000-2213-0808

ДІАГНОСТИКА ПРОЦЕСІВ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

G. Osovska,
PhD in Economics, Professor,
Professor of the Department of Management and Administration,
Zhytomyr Institute «Interregional Academy of Personnel Management»
O. Osovsky
PhD in Economics, Associate Professor,
Professor of the Department of Management and Administration,
Zhytomyr Institute «Interregional Academy of Personnel Management»
O. Aksonova,
PhD in Economics, Associate Professor of the Department of Management and Administration,
Zhytomyr Institute «Interregional Academy of Personnel Management»
O. Miaskovskyi
Acting Head of the Main Department, State Tax Service of Zhytomyr Region
A. Churina,
Master of the Management and Administration,
Zhytomyr Institute «Interregional Academy of Personnel Management»

DIAGNOSTICS OF IMAGE FORMATION PROCESSES OF PUBLIC GOVERNMENT BODIES

На систему державної служби, а особливо на її представників – державних службовців, покладена особлива важлива місія, яка пов'язана з практичним втіленням заходів державної політики, реалізацією функцій та обов'язків держави. Тому, є усі підстави стверджувати, що саме імідж діяльності органів публічної влади виступає своєрідним вимірником якості та, головне, ефективності процесу функціонування органів публічної влади на різних її рівнях управління, оскільки він здатний продемонструвати образ представників цієї публічної влади, який має суб'єктивну сформованість у свідомості громадян через враження як від них самих, так і їх професійної діяльності.

Метою наукового пошуку було встановлення складників, які впливають на імідж публічної влади як окремого інституту. Досягненню зазначеної мети сприяло вирішення поставлених завдань: 1) досліджуючи сутність поняття «імідж» у сфері публічного управління та виконуючи аналіз складових іміджу державного службовця як головних втілювачів політики публічної влади, надано власне тлумачення цього терміну; досліджено функції іміджу, які формують його тип на основі окреслених критеріїв, та дозволяють визначитися з механізмом реалізації; 2) аналізуючи сучасні тенденції щодо формування іміджу діяльності органів публічної влади, дослідити хронологію значимих запроваджень для зростання іміджу України та виявити найвагоміші чинники негативного впливу на її імідж, які у своїй динаміці визначають рейтингові позиції України; 3) діагностуючи процес формування іміджу діяльності органів публічної влади дослідити можливість громадян (на прикладі населення Житомирської області) до публічної інформації та визначитися з базовими проблемами щодо формування іміджів державних службовців та діяльності органів публічної влади.

Отже, для обґрунтування шляхів подолання негативних явищ у формуванні позитивного іміджу державного службовця та органу публічної влади необхідно визначитися з тим, які конкретні дії варто здійснювати з врахуванням того, чого хоче їх головний замовник – громадянин, а це потребує системності у роботі на постійного наукового пошуку.

The civil service system, and especially its representatives - civil servants, is entrusted with a particularly important mission, which is related to the practical implementation of state policy measures, the implementation of functions and duties of the state. Therefore, there is every reason to assert that the image of the activity of public authorities acts as a kind of measurer of the quality and, most importantly, of the effectiveness of the process of functioning of public authorities at its various levels of management, since it is able to demonstrate the image of the representatives of this public authority, which has a subjective formation in the minds of citizens due to impressions from both themselves and their professional activities.

The purpose of the scientific research was to establish the components that influence the image of public authorities as a separate institution. The achievement of the specified goal was facilitated by the solution of the set tasks: 1) researching the essence of the concept of "image" in the field of public administration and performing

an analysis of the components of the image of a civil servant as the main embodiment of the policy of public power, a proper interpretation of this term is given; the functions of the image, which form its type on the basis of the outlined criteria, and allow to determine the mechanism of implementation are investigated; 2) analyzing current trends in image formation of public authorities, to investigate the chronology of significant implementations for the growth of the image of Ukraine and to identify the most significant factors of negative impact on its image, which in their dynamics determine the rating positions of Ukraine; 3) diagnosing the process of forming the image of the activity of public authorities, to investigate the possibility of citizens (using the example of the population of Zhytomyr region) to public information and to determine the basic problems regarding the formation of images of civil servants and the activity of public authorities.

Therefore, in order to substantiate the ways of overcoming negative phenomena in the formation of a positive image of a civil servant and a public authority, it is necessary to decide what specific actions should be carried out, taking into account wants what their main customer – the citizen, and this requires systematic work on a constant scientific search.

Ключові слова: *державний службовець, публічна влада, імідж, визнання.*
Keywords: *civil servant, public authority, image, recognition.*

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ТА ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Питання формування позитивного іміджу діяльності органів публічної влади різних рівнів управління сьогодні має значну актуальність для Україні, оскільки ґрунтується на необхідності забезпечення справедливого та ефективного діалогу між органами публічної влади і структурами громадянського суспільства з метою уникнення можливого відчуження населення країни від неї при здійсненні системних реформ.

АНАЛІЗ ОСНОВНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

Дослідження іміджу публічної влади присвячено багато класичних положень та сучасних наукових доробок. Так, наукові дослідження даної

проблематики, які пов’язані: з соціальною філософією здійснювали А. Сентер, Г. Брум, Дж. Бергер, Д. Груніг, Е. Бернейз, Дж. Бернет, Д. Доті, Е. МакКарті, С. Катліб, С. Маріарті, Л. Кортленд, Ф. Котлер, К. Ротцол, І. Сендідж, У. Уеллс, Р. Харлоу, В. Фрайбургер та інші; соціальною психологію та управлінням – Г. Ласуел, В. Шепель, М. Вебер, О. Володарська, Л. Орбан-Лембрік, С. Ольшанський, О. Перелигіна, О. Панасюк та інші; теорією комунікації та політологією – В. Бебик, В. Маценко, Г. Почепцов, Н. Барна, О. Панасюк, О. Феофанов, П. Гуревич, С. Файер, Ю. Хабермас та інші; державним управлінням – В. Атаманчук, В. Бабкін, В. Дрешпак, В. Князєв, Г. Дідух, Г. Почепцов, М. Головатий, М. Іжа, С. Денисюк, І. Альохіна, Н. Лікарчук, П. Надолішний, О. Порфімович, О. Якубовський Р. Ромашкіна, С. Серьогін та інші. Разом з тим, розробка ефективної моделі формування іміджу в системі державної служби, а також стратегії комунікативного та іміджевого забезпечення діяльності публічного управління, все ж потребує постійного осмислення, оскільки імідж являє собою уявлення громадянського суспільства про представника державної служби на засадах схвалення або несхвалення політики, а також способів за допомогою яких вона реалізується.

ФОРМУВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Мета наукового пошуку полягає у встановлені складників, які впливають на імідж публічної влади як окремого інституту. Для досягнення зазначеної мети є необхідність у вирішення наступних завдань: визначитися з поняттям «імідж» у сфері публічного управління та виконати аналіз складових іміджу державного службовця як головних втілювачів політики публічної влади; оцінити сучасні тенденції щодо формування іміджу діяльності органів публічної влади; продіагностувати процес формування іміджу діяльності органів публічної влади.

Реалізацію поставлених завдань буде досягнуто за рахунок використання загальнонаукових та спеціальних методів дослідження, серед яких: теоретичне узагальнення, який дає можливість розкрити значення базових понять; аналіз та

порівняння – дослідити практики створення позитивного іміджу діяльності органів публічної влади; порівняльний аналіз та екстраполяція – з'ясувати особливості формування іміджу державного службовця в контексті сучасних змін.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ З ПОВНИМ ОБГРУНТУВАННЯМ ОТРИМАНИХ НАУКОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

Реалізатором політики публічної влади є «державний службовець», який уособлює в собі державу, тому, через призму його рівня професіоналізму та відповідальності, порядності та чесності, у населення і формується загальний імідж публічної влади. Імідж діяльності органів публічної влади є своєрідним вимірником якості та ефективності процесу функціонування органів публічної влади бо здатний продемонструвати образ представників цієї публічної влади.

Поняття «імідж» до сих пір не має єдності у поглядах науковців, так як передбачає різні аспекти розгляду. Досліджуючи це поняття у різних джерелах, ми дійшли висновку, що «імідж», як соціальний феномен, здійснює значний вплив на результативність діяльності окремої особи, певної організації (установи) та держави в цілому. Це дозволяє запропонувати наступне трактування цього поняття – це думка людей про певний об'єкт, яка у них слалася під впливом формуючих елементів, якими є риси, характеристики, дії та манери тощо, які властиві цьому об'єкту. Крім того, на формування іміджу впливає безліч факторів, які, у свою чергу, зазнають постійних змін залежно від обставин та ситуацій, які склалися, і тим самим видозмінюють стан іміджу, а такі поняття як «репутація», «авторитет» та «думка» здатні конкретизувати та розшити зміст цього поняття. Тобто, «імідж» являє собою певні емоційні враження про щось або когось, які не є статичним через те, що піддаються впливу зовні та видозмінюється залежно від направлення змін.

Позитивне формування іміджу державних службовців, як головного фактору ефективної діяльності органів публічної влади, забезпечує і позитивне формування іміджу цього органу. Обидва ці іміджі завдають впливу на

ставлення окремих людей та суспільства в цілому до політичних чи економіних заходів країни, яке формується через бажання взаємодіяти та співпрацювати з державними службовями. Громадська думку про державного службовця впливає не тільки на його імідж, а й на ефективність його роботи, через що побудова його іміджу має відбуватися з дотриманням базових принципів, серед яких найбільш значимими є стратегічності, дотримання законності, сталості, державної допомоги та підтримки, взаємозалежності.

Більшість дослідників цієї проблематики переконані, що функції іміджу варто поділяти на дві основні групи: технологічні (впливають на імідж державного службовця через надані повноваження та завдання, які передбачені державною службою посадовця за умови, що цей імідж здатний забезпечити спрощення процесу взаємодії з населенням, допомогти пришвидшити побудову з громадянами довірливих стосунків, заощадити його час, а через це його діяльність буде більш раціональнішої та ефективною) та ціннісні (сприяють забезпеченню внутрішнього спокою державного службовця і тим самим підтримують його здоров'я на ментальному рівні). Вміння керувати іміджом та його функціями дає можливість досягти ефекту, який згодом проявиться або у вигляді конкретного типу іміджу, або у вигляді комплексу типів. Щодо класифікації типів іміджу, то вона залежить від критеріїв, які були визначеними, та від бачення вивчення іміджу з позиції науковості.

Найвагомішими критеріями, за якими населення оцінюють діяльність органів державної влади, є якість державних послуг, доступність їх отримання та своєчасність, тому базовими механізмами щодо формування позитивного іміджу є комплекс заходів, які пов'язані з технічним оснащенням надання адміністративних послуг з метою того, аби ці послуги надавалися швидко, оперативно, комфортно. Сам же механізм формування іміджу діяльності органів публічної влади на різних рівнях (загальнодержавному, регіональному та інших) є сукупністю регуляторних впливів (стимулів, засобів, важелів тощо) та практичних заходів на процес формування іміджу об'єкту.

Україна давно зрозуміла щодо важливості іміджу діяльності органів

публічної влади для реалізації своєї політики не тільки за її межами, а й всередині країни. З метою зростання позитивного іміджу держави за останні роки було здійснено багато кропіткої роботи (табл. 1).

Таблиця 1. Хронологія значимих запроваджень для зростання іміджу України

Рік	Запровадження
2003	- створено Державну програму для забезпечення позитивних змін іміджу України на період 2003-2006 рр. (ця програма мала інформаційну, просвітницьку та пропагандистську орієнтації як всередині держави, так і за її межами, а також була направлена на забезпечення основ сприйняття України як європейської держави світовою спільнотою;
2009	- створено та затверджено Державну цільову програму формування позитивного іміджу України до 2011 р. Але через несприятливі внутрішні політичні умовами жодна з вищенаведених програм не дала бажаних результатів, а це свідчить про «заполітизованість системи державної служби» [10];
2014	- розпочало роботу Міністерство інформаційної політики, яке зразу почало займатися усуненням «інформаційних пробілів» у роботі державних службовців та активно працювало над популяризацією України;
2015	- Міністерство інформаційної політики створило Міжвідомчу робочу групу для розробки Концепції популяризації України; - було утворене Управління публічної дипломатії для формування та координації дій і заходів, які реалізовуються органами виконавчої влади, для створення і практичного втілення в Україні та за її межами іміджевих та інформаційних проєктів;
2016	- була затверджена Концепція популяризації України;
2017	- був затверджений План заходів щодо реалізації Концепція популяризації України; 8) у 2017 р. було створено «Український інститут» популяризації України на міжнародній арені, а також планувалося відкрити 4 представництва цього інституту у Варшаві, Парижі, Римі та Берліні. На сьогодні його функціонування є мало результативним, а причиною цього є відсутність синхронізації в діяльності владних державних інституцій та проблеми з фінансуванням;
2018	було запроваджено єдиний бренд України – «Ukraine now». Даний бренд передбачав розроблення напрямів для просування іміджу держави, якими є Західна та Центральна Європи, Північна та Південна Америки, Азії тощо. На даний час робота не завершена та гальмується. Крім того, експерти зазначають про формат «закритості» щодо розробки бренду та про низький рівень інформованості населення про нього [19].

Джерело: сформовано авторами.

Для якісного підвищення іміджу органів публічної влади варто враховувати основні вимоги розвитку інформатизації суспільства та цифрових технологій, врахування яких для більшості Європейських держав сприяв отриманню позитивного результату. Європейський досвід сприяв тому, що в Україні у 2008 р. було створено Центр адаптації державної служби до Стандартів Європейського Союзу перейменуванням та розширеням

повноважень вже діючого Центру сприяння інституційному розвитку державної служби. Його метою функціонування є поглиблення співробітництва у сфері державної служби, підвищення якості державного управління, зростання авторитетності праці державного службовця за рахунок зростання компетентностей та професійного рівня [9].

Т. Єгорова-Луценко стверджує, що внутрішній та зовнішній імідж державної служби України на сьогодні не є привабливими, та до того ж прослідковуються негативні тенденції [2]. Н. Нижником та С. Мосовим було запропоновано, що при формуванні сприятливого іміджу закордоном, його основою має бути єдина обрана ідея, яка б дозволила передбачати громадськості майбутні дії країни, а також чітке дотримання вимог такої ідеї та її стратегії. Він наголошував, що імідж державної служби закордоном мати конкретну визначеність, політичну нейтральність, стабільним, але при цьому він має бути і гнучким [13]. Отже, основними проблемами при побудові іміджу нашої держави та її представників закордоном є непослідовна політика в цій сфері, погана координація дій органів державної влади та її представників, відсутність досліджень громадської думки, проблеми з фінансуванням, політизованість складових процесів системи державної служби.

Щодо стан іміджу державних службовців в нашій державі та її регіонах, то він є результатом взаємодії різних чинників впливу, які впливають як на самих державних службовців, так і залежать він них самих. Найбільшого впливу щодо позитивного формування іміджу державного службовця завдають негативні явища, які сьогодні мають місце в системі державної служби (корупція, непрозорість, байдужість, безкарність тощо) та перекреслюють як саму сутність публічності діяльності державної служби, так і руйнують з'єднувальну ланку між громадянами та самою державою.

Негативні чинники, на думку Я. Мельничук, збільшують розрив між представниками влади, тобто, самою владою, і громадянами й знизують рівень престижності такої професії як державний службовець, а незадовільний рівень моральності та культури самих державних службовців призводить до зниження

ефективності взаємодії з населенням [11]. Значна кількість науковців, вважають, що наше суспільство дуже незадоволене як поведінкою представників державної служби, так і якістю послуг, які ці представники державної служби надають. Причиною цього є хабарництво, безкарність «чиновницького свавілля», байдужість та мала активність, або навіть бездіяльність, в функціональних процесах, які пов'язані з отриманням різних адміністративних послуг, що і є тією основою, яка формує негативний імідж органів публічної влади [2; 22].

Поганий стан речей у сфері діяльності органів публічної влади підтверджується і міжнародними дослідженнями, які визначають та публікують індекси державних послуг та сприйняття корупції. Так, авторитетний сайт TheGlobalEconomy.com займається дослідженням індексу державних послуг. Він на системній основі досліджує та надає інформацію щодо рівня валового внутрішнього продукту та інфляції різних країн на підставі даних Міжнародного валютного фонду, ООН, Світового банку та інших міжнародних структур. Індикатор державних послуг було запроваджено у 2007 р. Цей індикатор показує рівень виконання основних функцій держави. Оцінка «0» відповідає критерію «високий рівень якості державних послуг», а «10» – «низький рівень якості державних послуг». Індикатор державних послуг визначається на підставі декількох показників, де є показники, які характеризують швидкість надання державних послуг; кому послуги надані – еліта країни, різні категорії громадян; рівень утримання загальної інфраструктури та інші.

Рейтинг індикатору державних послуг включає 173 країни. Так, у 2021 р. найгірший показник та перше місце з оцінкою у 10 балів отримала Центральноафриканська Республіка, а найкращий показник та останнє місце з оцінкою у 1,20 бали отримала Ісландія. Щодо нашої країни, то Україна посіла 110 місце та мала показник 4,50 бали (до речі, такі країни як Словаччина, Російська Федерація, Грузія, Угорщина мали кращі позиції, що наводить на певні роздуми). Найвищим даний індекс Україна мала у 2013 р. – він становив

3,6 бали. У період з 2014 р. по 2019 р. він не зазнавав суттєвих змін та коливався від 3,8 бали до 4,0 балів, але 2021 р. значно погіршилося рейтингове значення держави й досягло рівня 2007 р. [4].

Transparency International (Берлінська неурядова організація) займається визначенням індексу сприйняття корупції. Вона функціонує у понад 100 країнах світу. Метою організації є подолання корупції в державних апаратах країн-учасниць. Заснований індекс був у 1995 р. Даний індекс відіграє значення провідного показника корупції у державному секторі, бо формується на базі 13 експертних оцінок та результатах опитувань вищого керівництва різних підприємств, організацій та установ. На відміну від індексу державних послуг, чим більше балів отримано тим значення індексу сприйняття корупції є кращим. Оцінка у 90-100 балів свідчить про те, що країна майже подолала корупцію та хабарництво, а оцінка у 10-0 балів – демонструє високий рівень корумпованості держави. У 2020 р. Україна за показником індексу сприйняття корупції посіла 117 місце з оцінкою у 33 бали та знаходилася на одній сходинці з Непалом, Сьєрра-Леоне та Замбією [6]. У 2023 р. відбулися позитивні зміни: «Україна отримала 36 зі 100 балів в Індексі сприйняття корупції (Corruption Perceptions Index, CPI) за 2023 рік, додавши 3 бали. Про це повідомило Національне агентство з питань запобігання корупції, посилаючись на опубліковані дані Transparency International Ukraine.

Тепер ми займаємо 104 позицію поміж 180 країн.

Зростання України на 3 бали — один із найкращих результатів за минулий рік у світі.

Всього за останні 10 років Україна додала 11 балів – це найбільший приріст серед країн, які зараз мають статус кандидаток до ЄС.

Нагадаємо, минулого року Україна набрала 33 бали (+1 бал), та посіла 116 місце.

Дослідження покриває період з лютого 2021 року по вересень 2023 року. І суттєвий приріст показника країна отримала саме за час великої війни.

Експерти Transparency International Ukraine виділяють ключові події, які

вплинули на результат:

- *ухвалення та реалізація Антикорупційної стратегії та Державної антикорупційної програми (ДАП);*
- *активізація затримань і розслідувань у топкорупційних справах;*
- *проведення більшості закупівель у Prozorro*» [5].

Сьогодні спостерігається тенденція зниження рівня довіри громадськості до діяльності органів публічної влади. Суспільство має сумніви щодо можливостей якісного розв'язання їх проблем та щодо швидкості отримання адміністративних послуг з боку державних службовців, оскільки у свідомості громадян державний службовець є особою, яка представляє державу, тому його основні характеристики уособлюють репутацію держави.

Дані щодо публічних запитів на інформацію, які надійшли на адресу Житомирської ОДА представлені у таблиці 2.

Таблиця 2. Дані щодо запитів до Житомирської обласної державної адміністрації

Найменування	2021 р.	2022 р.	2023 р.
Надійшло запитів на інформацію, в т. ч.:	353	158	283
1) за формою подання			
- електронна пошта	284	146	261
- пошта	32	7	8
- особисте подання	37	5	13
2) за видами публічної інформації			
- соціологічна	164	57	156
- довідниково-енциклопедична	130	47	51
- інформація про стан довкілля	0	0	23
- статистична	59	25	9
- інші види інформації.	0	29	44
Порушено питань	560	284	501
Задоволено запитів	247	126	231
Надіслано запитів належними розпорядникам інформації	61	10	29
Відмовлено у розгляді запитів	40	18	10
Порушення терміну розгляду	не виявлено		

Джерело: сформовано авторами за [16-18].

Громадяни області найчастіше запитували інформацію:

1) у 2021 р. – «… щодо: культурної спадщини та діяльності Департаменту культури, молоді та спорту облдержадміністрації – 31 запит (8,8 %); посадових

осіб облдержадміністрації та структурних підрозділів облдержадміністрації – 27 запитів (7,7%); виділення та використання бюджетних коштів – 25 запитів (8%); наявності вільних земельних ділянок державної або комунальної власності – 25 запитів (8 %); реалізації соціально-економічних програм розвитку області – 22 запит (6,2 %)» [16];

2) у 2022 р. – «…про заходи, спрямовані на подолання наслідків російської збройної агресії – 25 запитів (15,8 %); про діяльність релігійних громад області – 17 запитів (10,8 %); про надання копій розпоряджень начальника обласної військової адміністрації та інших документів – 15 запитів (9 %)» [17];

3) у 2023 р. «… про стан екології та захист навколишнього середовища – 23 запити (8,1 %); про подолання наслідків збройної російської агресії – 22 запити (7,8 %); про використання коштів обласного бюджету – 22 запити (7,8%); про реалізацію програм соціального захисту внутрішньо переміщених осіб – 18 запитів (6,4 %) тощо» [18].

Маємо відзначити ще і те, що громадяни надають перевагу електронній пошті у якості способу доставки своїх запитів. Так у 2023 р. цим способом доставки направлено 92,2 % запитів, у 2022 р. – 92 %, а у 2021 р. – 80% [16-18].

На особливу увагу заслуговує інформація щодо звернення громадян до одного з структурних підрозділів Житомирської ОДА, яким є Департамент соціального захисту населення Житомирської облдержадміністрації, оскільки саме цей Департамент через свої функціональні обов’язки найбільше контактує з громадянами області та має владні повноваження сприяти у вирішенні їх проблем.

У таблиці 3 наведені дані щодо звернення громадян області за період 2020-2023 рр. (інформація за 2022 р. на офіційному сайті є відсутньою).

Таблиця 3. Дані щодо запитів до Департаменту соціального захисту населення Житомирської облдержадміністрації

Найменування	2020 р.	2021 р.	2023 р.
Надійшло звернень, в т. ч.	4665	5141	3194
1) через орган влади вищого рівня, в т. ч.:	4235	4887	2919
- на Урядову «гарячу лінію»	2105	2718	1418
- безпосереднє звернення	0	2016	1491
- на «гарячу лінію» ОДА	21	17	10
- від Народних депутатів України	221	136	0
2) від інших респондентів, в т. ч.:			
- Секретаріату КМУ	0	0	1
- Секретаріату Уповноваженого ВРУ з прав людини	7	2	17
- з Міністерства соціальної політики України	185	22	9
- з Міністерства з питань реінтеграції ТОТУ	0	0	56
- з Національної соціальної сервісної служби	0	109	98
- з обласної ради та депутатів обласної ради	16	11	2
- з Департаментів ОДА	12	9	3
- з Пенсійного фонду України в Житомирській області	6	13	2
- з Прокуратури Житомирської області	6	2	0
- зі Служби у справах дітей	0	5	1
- від представників засобів масової інформації	3	0	0
- з «гарячої лінії» Департаменту СЗН ЖОДА	0	0	8
- від заявників письмово чи на особистому прийомі	237	184	72
- з інших організацій	4	0	5
- Міністерства у справах ветеранів	0	9	0
Порушено питань	4714	5263	3237
Взято на контроль	4689	5234	3226
Надійшло запитів публічного характеру, в т. ч.:	44	45	89
1) від органів вищого рівня, в т. ч.:	35	39	73
- від представників засобів масової інформації	5	4	13
- від громадських організацій	20	23	47
- від громадян	10	12	13
2) від громадян	9	6	16
Порушення терміну розгляду	не виявлено		

Джерело: сформовано авторами за [7-9].

Варто зазначити, що робота щодо звернень громадян та їх запитів на публічну інформацію є у пріоритеті діяльності Департаменту та передбачає постійний контроль [7-9]; звернення аналізуються, виділяються найбільш нагальні питання та узагальнюються проблеми, які піднімаються жителями області, а їх вирішення враховується в процесі діяльності Департаменту [7-9]; для забезпечення прозорості і відкритості Департамент найактуальніші питання, які порушуються у зверненнях, відображають на веб-сайті

Департаменту та на його сторінці у Facebook шляхом розміщення інформаційних та довідкових матеріалів, різних роз'яснень та рекомендацій [7-9]; ефективним методом підвищення прозорості Департаменту є налагодження зворотного зв'язку як з мешканцями області так і співпраця зі ЗМІ [7, 8]; Департаментом затверджуються графіки участі його керівництва у прямих телефонних «гарячих лініях» та «гарячих телефонних ліній» з актуальних питань діяльності, номери яких розміщено в друкованих ЗМІ та на веб-сайтах Департаменту та обласної державної адміністрації [7-9]; прозорість та інформаційну відкритість діяльності Департаменту підтверджує оприлюднення інформації про обсяги видатків та надання кредитів на поточний рік з загального та спеціального фондів обласного бюджету, які передбачені на галузь соціального захисту та забезпечення [8].

Ми вже зазначали, що фактором впливу на імідж державного службовця та діяльність органу публічної влади є рівень компетентностей виконавців, які надають публічні послуги населенню, тому питання підвищення кваліфікаційного рівня мають високу вагомість для формування іміджу. Так, у 2023 р. 2 державних службовців Департаменту, проти 10 у 2021 р., підвищили свою кваліфікацію з метою удосконалення організації роботи щодо звернень громадян. На особливу увагу заслуговує те, що 12 та 6 державних службовців своє підвищення кваліфікації присвятили питанням організації роботи, яка пов'язана з доступом до публічної інформації [8, 9].

Даних щодо якості врегулювання публічних звернень та рівня задоволення населення отриманими публічними послугами нами не були проаналізовані у зв'язку з відсутністю таких даних.

Для обґрунтування базових проблем щодо формування позитивного іміджу державних службовців та діяльності органів публічної влади було здійснено дослідження цього питання у різних публікаціях. Проведений аналіз окреслив базові проблеми у цій сфері, які представлено на рисунку 1.

Базові проблеми щодо формування іміджів державних службовців, діяльності органів публічної влади та держави

- **1. Відсутність єдиної програми (концепції) створення іміджу для керівництва органів публічної влади** (законодавча база України має значну кількість різних нормативних документів, які регламентують діяльність органів публічної влади та державних службовців, та передбачають умови для того, щоб їх робота була відкритою та прозорою для суспільства. Це Закони України «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про державну службу», «Про запобігання корупції»; Постанова КМУ «Положення про Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу» та ін., але усі вони не здатні впливати або сприяти коригуванню іміджів державного службовця, діяльності органів публічної влади, держави);
- **2. Неналежне інформаційне висвітлення результатів діяльності органів публічної влади** (інформаційна державна політика досить часто має вибірковий характер, а тим паче у сфері висвітлення взаємодії та стосунків з громадськістю);
- **3. Відсутність довіри населеня до інститутів державного управління** (довіра населення є важливою складовою при побудові державної політики, тому її відсутність ускладнює проведення реформ та змін в державі, а також гальмує реалізацію нових державних програм, а, головне, призводить до обмеженої дієздатності публічної влади щодо здійснення впливу на громадян);
- **4. Негативні явища в системі державної служби** (вони проявляються через бюрократичні перепони, хабарництво, безкарність тощо з боку державних службовців, а також їх низьку культуру та моральність);
- **5. Відсутність партнерських стосунків з громадськістю** (відсутність універсальних програм налагодження цих стосунків може призвести до байдужості та ігнорування позицій населення при прийнятті та реалізації рішень, що пов'язані з їх якістю життя);
- **6. Низька якість співпраці зі ЗМІ** (ЗМІ як «четверта влада» здатні до оперативного формування необхідного образу державного службовця та влади оскільки їм більше довіряє населення).

Рис. 1. Базові проблеми щодо формування іміджів державних службовців та діяльності органів публічної влади регіону

Джерело: сформовано авторами за [20, 23].

Отже, маємо підстави стверджувати, що імідж демонструє рівень культурного розвитку та політичної значимості не тільки конкретного державного службовця та органу його публічної діяльності, а також і держави в цілому, тому постає потреба становлення та підтримки необхідного іміджу, що

є одним з основних факторів захисту і регіональних позицій.

Звернемося до досвіду держав Європейського Союзу, які мають світове визнання та повагу, але усе це здобули вони здійснюючи виважену і регіональну політику. Так, більшість розвинених країн Європи особливу увагу приділяють формуванню інформаційної політики, як одного з напрямів формування позитивного іміджу у сфері публічного управління. Вони значну свою увагу приділяють створенню та реалізації іміджевих стратегій, здійснюють їх коригування на основі політичних завдань та планів, забезпечують відповідним фінансуванням проведення досліджень та аналіз громадської думки. Все це здійснюється для того, аби скоригувати свій світовий імідж, якщо буде виявлене відхилення даних соціальних досліджень від бажаних результатів. Також, значна кількість європейських держав створює інформаційні та PR-служби при своїх урядах, які мають створювати надійне підґрунтя для урядової діяльності у політичній, соціальній, економічній та інших сферах. Ці служби відслідковують настрої, які переважають у суспільстві, та своєчасно інформують різні владні інститути з метою швидкого їх реагування та впровадження відповідних дій з обов'язковим повідомленням про це суспільства, аби ці настрої змінювалися у позитивний бік.

Формування позитивного іміджу органів публічної влади (держави, регіонів та її державних службовців) набули ще більшої актуальності для України, як для держави, в якій після тривалого періоду ведення гібридної війни розпочалися повномасштабні військові дії, бо тут має місце така важлива складова як інформаційна компонента. Тому, формування іміджу публічної служби на різних рівнях управління має відбуватися постійно та системно, а от проведення моніторингу його стану мають убезпечити державу та суспільство від впливу внутрішнього та зовнішнього негативу.

Реформування діяльності органів публічної влади регіонального рівня не можливе без реформування органів публічної влади країни, бо як вища управлінська інституція вона визначає стратегію розвитку і для регіонів, і для місцевого самоврядування. Дійсно, Україна на протязі тривалого часу

намагається реформувати систему державної служби, аби продемонструвати світовій спільноті, що ми також є демократичною державою, яка має бути прийняти до цієї спільноти, бо розподіляє їх цінності.

Сьогодні Україна реформує інститути, приділяючи значної увазі процесам комп'ютеризації та цифровізація. Так, глобальним цифровим проєктом країни став мобільний застосунок і веб-портал «Дія», який ґрунтується на ідеї щодо «держави у смартфоні» [3]. Даний онлайн-сервіс дає можливість користувачам отримати доступ до даних державних реєстрів про себе та до електронних версій документів користувача. Крім того, запуск цього додатку сприяв поглибленню відносин з Естонією, яка мала і досвід і практику у цій царині [21].

Застосунок досить швидко став популярним серед громадян держави, оскільки значно спростив процедуру отримання різних документів, бо був відповіддю на потребу суспільства щодо цифровізації адміністративних послуг. На протязі 2-ох місяців роботи додатку ним скористалися понад 3 млн. українців [1].

Міністерству цифрової трансформації доручили реалізацію проєкту «Дія», а також відповідати за цей додаток. Коли створювали додаток Міністерством цифрової трансформації були озвучені середньострокові цілі, до яких відносилися: 100% доступність публічних послуг в режимі он-лайн для громадськості; забезпеченість на рівні 95% доступ до швидкісного Інтернету для населення, соціальних об'єктів та головних доріг; допомогти 6 млн. українців опанувати цифрові вміння та навички; ІТ-сферою охопити 10% частки у ВВП держави [14].

Отже, створення цього додатку стало у певній мірі брендом та надією для громадян України про те, що співпраця з органами публічної влади може бути швидкою та оперативною, а, головне, не корумпованою. Разом з тим з її застосуванням постало питання щодо захищеності конфіденційних даних користувачів додатку.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМУ

На позитивне формування іміджу діяльності органів публічної влади впливають кризові явища в системі державної служби, якими є корумпованість, некомпетентність, хабарництво, замкнутість та непрозорість, які є причинами того, що розрив між владними публічними органами та суспільством тільки зростає, та унеможливлюють встановлення довіри між цими структурами та населенням. Основний пріоритет щодо побудови іміджу органів публічної влади полягає у налагодженні співпраці з громадськістю на засадах корисності та ефективності, що надає можливість органу публічної влади сформувати позитивний образ через механізми його формування, які направлені на комунікацію з громадськістю через діалог та формування за рахунок громадського впливу правової та політичної культури. Тому, щоб винайти шляхи для подолання негативних явищ у формуванні позитивного іміджу необхідно чітко визначити, які саме дії треба робити, тому що цього хоче її головний замовник – громадянин, а це потребує системної роботи на наукового обґрунтування.

Література

1. Держава у смартфоні: уряд презентував додаток «Дія». Громадське телебачення. 2020. https://hromadske.ua/posts/derzhava-u-smartfoni-uryad-prezentuvav-dodatok-diya (дата звернення 20.04.2024).

2. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація у сфері надання адміністративних послуг. *Право та інноваційне суспільство.* 2020. №. 2 (15). https://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Tezy_18_09_2020_11.pdf (дата звернення 16.04.2024).

3. Жданенко І. Дія – Держава і Я – бренд цифрової держави! 2019. URL: https://spilno.org/news/diya-derzhava-i-ya-brend-tsyfrovoi-derzhavy (дата звернення 18.04.2024).

4. Індекс державних послуг: рейтинг країн у 2021 р. URL:

https://www.theglobaleconomy.com/rankings/public_services_index/Ukraine (дата звернення 14.04.2024).

5. Індекс сприйняття корупції – 2023: Україна покращила свій показник на 3 бали. URL:https://finap.com.ua/indeks-spryjnyattya-koruptsiyi-2023-ukrayina-pokrashhyla-svij-pokaznyk-na-3-baly/ (дата звернення 14.04.2024).

6. Індекс сприйняття корупції: таблиця результатів за 2020 р. URL: https://www.transparency.org/en/cpi/2020/index/nzl (дата звернення 14.04.2024).

7. Інформаційно-аналітична довідка про звернення громадян на інформацію, що надійшла на адресу Департаменту соціального захисту населення Житомирської облдержадміністрації протягом 2020 року. Режим доступу:https://rada.info/upload/users_files/03192833/71eb712e73ac0c8118688c98f2cb1409.pdf (дата звернення 14.04.2024).

8. Інформаційно-аналітична довідка про звернення громадян на інформацію, що надійшла на адресу Департаменту соціального захисту населення Житомирської облдержадміністрації протягом 2021 року. Режим доступу:https://rada.info/upload/users_files/03192833/3388d78e9c9d930f777471cf7f0e6bb4.pdf (дата звернення 14.04.2024).

9. Інформаційно-аналітична довідка про звернення громадян на інформацію, що надійшла на адресу Департаменту соціального захисту населення Житомирської облдержадміністрації протягом 2023 року. Режим доступу:https://rada.info/upload/users_files/03192833/e4b9f8eb58a9f5f18c26bf4796b24e54.pdf (дата звернення 14.04.2024).

10. Кулеба О. В. Періодизація процесу формування та становлення іміджу України. Інвестиції: практика та досвід. 2016, № 4. С. 146-149. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/4_2013/35.pdf (дата звернення 16.04.2024).

11. Мельничук Я. Імідж державних службовців. *Буковин. вісн. держ. служби та місц. самоврядування*. 2011, №1. С. 40–41.

12. Могильний С. А. Інноваційні технології формування позитивного іміджу посадових осіб органів місцевого самоврядування. URL: http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/apdu/2011-2/doc/5/02.pdf (дата звернення

14.04.2024).

13. Нижник Н. Р., Мосов С. П. Державне управління в Україні: функція координування. *Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України.* 2014, № 6. С. 111-116. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ Nzizvru_2014_6_24 (дата звернення 18.04.2024).

14. Офіційний веб-сайт Міністерства та Комітету цифрової трансформації України. URL: https://thedigital.gov.ua/ (дата звернення 20.04.2024).

15. Положення про Центр адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 04.06.2008 р. № 528. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/528-2008-%D0% BFText (дата звернення 18.04.2024).

16. Про результати розгляду запитів на інформацію, які надійшли на адресу Житомирської обласної військової адміністрації протягом 2021 року. URL:https://oda.zht.gov.ua/plublic_info/pro-rezultaty-rozglyadu-zapytiv-na-informatsiyu-yaki-nadijshly-na-adresu-zhytomyrskoyi-oblasnoyi-vijskovoyi-administratsiyi-protyagom-2021-roku/ (дата звернення 14.04.2024).

17. Про результати розгляду запитів на інформацію, які надійшли на адресу Житомирської обласної військової адміністрації протягом 2022 року. URL:https://oda.zht.gov.ua/plublic_info/pro-rezultaty-rozglyadu-zapytiv-na-informatsiyu-yaki-nadijshly-na-adresu-zhytomyrskoyi-oblasnoyi-vijskovoyi-administratsiyi-protyagom-2022-roku/ (дата звернення 14.04.2024).

18. Про результати розгляду запитів на інформацію, які надійшли на адресу Житомирської обласної військової адміністрації протягом 2023 року. URL:https://oda.zht.gov.ua/plublic_info/pro-rezultaty-rozglyadu-zapytiv-na-informatsiyu-yaki-nadijshly-na-adresu-zhytomyrskoyi-oblasnoyi-vijskovoyi-administratsiyi-protyagom-2023-roku/ (дата звернення 14.04.2024).

19. Просування іміджу України закордоном. Портал зовнішньої політики. URL: http://fpp.com.ua/topic/prosuvannya-imidzhu-ukrayiny-za-kordonom/ (дата звернення 16.03.2024).

20. Сурай А. С. Оцінювання рівня розвитку ділового середовища:

глобальний та регіональний аспекти. Зб. наук. пр. Черкаського державного технологічного ун-ту. *С.: «Економічні науки».* 2016. Вип. 42. Ч. 2. С. 67–80.

21. Україна та Естонія поглиблять співпрацю для реалізації концепції Президента Володимира Зеленського «Держава у смартфоні». Офіційне інтернет-представництво Президента України. 2019. URL: https://www.president.gov.ua/news/ukrayina-ta-estoniya-pogliblyat-spivpracyu-dlya-realizaciyi-55861 (дата звернення 18.04.2024).

22. Федорів Т. В. Співвідношення понять «імідж» та «репутація» у державному управлінні. URL: http://www.academy.gov.ua/ej/ej13/txts/ Fedoriv.pdf (дата звернення 14.04.2024).

23. Щербак Н. В. Формування позитивного іміджу органів державної влади та органів місцевого самоврядування в умовах модернізації публічного управління в Україні. *Право та державне управління*. 2016. № 1. С. 94–99.

References

1. Hromads'ke telebachennia (2020), “The state in a smartphone: the government presented the application "Action"”, available at: https://hromadske.ua/posts/derzhava-u-smartfoni-uryad-prezentuvav-dodatok-diya (Accessed 20.04.2024).

2. Yehorova-Lutsenko, T.P. (2020), “Digitalization in the field of provision of administrative services”, Pravo ta innovatsijne suspil'stvo, vol. 2 (15), available at: https://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Tezy_18_09_2020_11.pdf (Accessed 16.04.2024).

3. Zhdanenko, I. (2019), “Action - State and I - the brand of the digital state!”, available at: https://spilno.org/news/diya-derzhava-i-ya-brend-tsyfrovoi-derzhavy (Accessed 18.04.2024).

4. TheGlobalEconomy.com (2021), “Public services index - Country rankings”, available at: https://www.theglobaleconomy.com/rankings/public_services_index/Ukraine (Accessed 14.04.2024).

5. finap (2024), “Index of perception of corruption - 2023: Ukraine improved its indicator by 3 points”, available at: https://finap.com.ua/indeks-spryjnyattya-koruptsiyi-2023-ukrayina-pokrashhyla-svij-pokaznyk-na-3-baly/ (Accessed 14.04.2024).

6. Transparency International (2020), “Corruption perceptions index”, available at: https://www.transparency.org/en/cpi/2020/index/nzl (Accessed 14.04.2024).

7. rada.info (2021), “Informational and analytical report on citizens' requests for information received at the address of the Department of Social Protection of the Population of the Zhytomyr Regional State Administration during 2020”, available at: https://rada.info/upload/users_files/03192833/71eb712e73ac0c8118688c98f2cb1409.pdf (Accessed 14.04.2024).

8. rada.info (2022), “Informational and analytical report on citizens' requests for information received at the address of the Department of Social Protection of the Population of the Zhytomyr Regional State Administration during 2021”, available at: https://rada.info/upload/users_files/03192833/3388d78e9c9d930f777471cf7f0e6bb4.pdf (Accessed 14.04.2024).

9. rada.info (2024), “Informational and analytical report on citizens' requests for information received at the address of the Department of Social Protection of the Population of the Zhytomyr Regional State Administration during 2023”, available at: https://rada.info/upload/users_files/03192833/e4b9f8eb58a9f5f18c26bf4796b24e54.pdf (Accessed 14.04.2024).

10. Kuleba, O.V. (2016), “Periodization of the formation of the image of Ukraine”, Investytsii: praktyka ta dosvid, vol. 4, pp. 146-149, available at: http://www.investplan.com.ua/pdf/4_2013/35.pdf (Accessed 16.04.2024).

11. Mel'nychuk, Ya. (2011), “Image of civil servants”, Bukovyn. visn. derzh. sluzhby ta mists. samovriaduvannia, vol. 1, pp. 40-41.

12. Mohyl'nyj, S.A. (2011), “Innovative technologies of forming a positive image of officials of local self-government bodies”, available at: http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/apdu/2011-2/doc/5/02.pdf (Accessed 14.04.2024).

13. Nyzhnyk, N.R. and Mosov, S.P. (2014), “Public administration in Ukraine: function of coordination”, Naukovi zapysky Instytutu zakonodavstva Verkhovnoi Rady Ukrainy, vol. 6, pp. 111-116, available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ Nzizvru_2014_6_24 (Accessed 18.04.2024).

14. Ministry of Digital Transformation of Ukraine (2024), available at: https://thedigital.gov.ua/ (Accessed 20.04.2024).

15. Cabinet of Ministers of Ukraine (2008), Resolution “Regulations on the Center for the Adaptation of the Civil Service to the Standards of the European Union”, available at: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/528-2008-%D0%BF◌Text (Accessed 18.04.2024).

16. Zhytomyr Regional Military Administration (2022), “About the results of consideration of requests for information received by the Zhytomyr Regional Military Administration during 2021”, available at: https://oda.zht.gov.ua/plublic_info/pro-rezultaty-rozglyadu-zapytiv-na-informatsiyu-yaki-nadijshly-na-adresu-zhytomyrskoyi-oblasnoyi-vijskovoyi-administratsiyi-protyagom-2021-roku/ (Accessed 14.04.2024).

17. Zhytomyr Regional Military Administration (2023), “About the results of consideration of requests for information received by the Zhytomyr Regional Military Administration during 2022”, available at: https://oda.zht.gov.ua/plublic_info/pro-rezultaty-rozglyadu-zapytiv-na-informatsiyu-yaki-nadijshly-na-adresu-zhytomyrskoyi-oblasnoyi-vijskovoyi-administratsiyi-protyagom-2022-roku/ (Accessed 14.04.2024).

18. Zhytomyr Regional Military Administration (2024), “About the results of consideration of requests for information received by the Zhytomyr Regional Military Administration during 2023”, available at: https://oda.zht.gov.ua/plublic_info/pro-rezultaty-rozglyadu-zapytiv-na-informatsiyu-

yaki-nadijshly-na-adresu-zhytomyrskoyi-oblasnoyi-vijskovoyi-administratsiyi-protyagom-2023-roku/ (Accessed 14.04.2024).

19. Portal zovnishn'oi polityky (2023), “Promotion of the image of Ukraine abroad”, available at: http://fpp.com.ua/topic/prosuvannya-imidzhu-ukrayiny-za-kordonom/ (Accessed 16.03.2024).

20. Suraj, A.S. (2016), “Assessment of the level of development of the business environment: global and regional aspects”, Zb. nauk. pr. Cherkas'koho derzhavnoho tekhnolohichnoho un-tu. S.: «Ekonomichni nauky», vol. 42, no. 2, pp. 67-80.

21. President of Ukraine (2019), “Ukraine and Estonia will deepen cooperation to implement the concept of President Volodymyr Zelenskyi "State in a smartphone"”, available at: https://www.president.gov.ua/news/ukrayina-ta-estoniya-pogliblyat-spivpracyu-dlya- realizaciyi-55861 (Accessed 18.04.2024).

22. Fedoriv, T.V. (2011), “Correlation between the concepts of "image" and "reputation" in public administration”, available at: http://www.academy.gov.ua/ej/ej13/txts/Fedoriv.pdf (Accessed 14.04.2024).

23. Scherbak, N.V. (2016), “Formation of a positive image of state authorities and local self-government bodies in the context of modernization of public administration in Ukraine”, Pravo ta derzhavne upravlinnia, vol. 1, pp. 94-99.

Стаття надійшла до редакції 15.06.2024 р.