

Реформа державної служби-шлях до євроінтеграції

Сервачак О.В.,

к.пс.н., доцент кафедри історії та права Донецький національний технічний університет

Придятько Р.В.,

*слухач магістратури
державного управління Навчально-наукового інституту післядипломної освіти
ДВНЗ «Донецький національний технічний університет»
м. Покровськ, Україна*

ЗНАЧИМІСТЬ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ПРАВООХОРОНЦІВ У РЕАЛІЗАЦІЇ РЕФОРМ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

У Стратегії сталого розвитку “Україна – 2020” визначено мету, за якою в Україні впроваджуються європейські стандарти життя та вихід нашої держави на провідні позиції у світі. Також у даній Стратегії показано вектори руху, найважливіші оборонні, соціально-економічні, організаційні, політико-правові умови становлення України і передбачено 62 реформи та 25 ключових показників, за якими буде визначено і оцінено результативність запланованих реформ та програм розвитку держави. Реформа правоохоронної системи включена до вектору «Безпека держави, бізнесу та громадян», і є однією з першочергових у державній політиці. Дана сфера, безумовно, вимагає обов’язкових коригувань завдань та функцій правоохоронних органів, «упровадження нових засад проходження служби, нових критеріїв оцінки роботи правоохоронців для підвищення рівня захисту прав і свобод людини, а також інтересів суспільства і держави від протиправних посягань» [1, с.2].

Слід зазначити, що це не перша реформа, даної галузі, адже кожна зміна керівництва на рівні держави чи відомства супроводжувалася такими ж ініціативами. Аналіз попередніх концепцій модернізації, планів і стратегій реформування правоохоронної системи свідчить про схожість з нинішніми, особливо в частині, що стосується обґрунтування нагальних потреб і актуальності реформи. Однак якісних змін попередні спроби не принесли, а

«провали» реформ [2, с.11] їх виконавці пояснювали економічними проблемами, які не дозволили реалізувати заплановане у повному обсязі. Сьогодні вже стало зрозумілим, що ефективне впровадження положень Стратегії залежить не тільки від реалізації економічної складової, а й від багатьох інших факторів: реформа відомства не може здійснюватися лише силами самого відомства, поза зовнішнім громадським контролем. Ігнорування позицій громадськості неодмінно призведе до неповноти реформування. У цьому контексті важливо привернути увагу до певного конфлікту позицій громадян та працівників правоохоронних органів щодо бачення засобів та форм реалізації завдань цього державного інституту.

Також досить важливими і значимими є фактори, які б допомогли змінити підходи до підготовки працівників органів внутрішніх справ, що дозволить забезпечити зміну їх ставлення до виконання службових обов'язків. Важливо приділити особливу увагу формуванню комунікативних компетенцій, особистісного усвідомлення необхідності забезпечення насамперед безпеки кожної особи, її прав, суспільних та державних інтересів. Одночасно, з метою подолання взаємного відчуження поліції і суспільства, є необхідним, з одного боку, формування у працівників поліції корпоративної культури, сприйняття членів суспільства як дружнього оточення, партнера в забезпеченні громадського порядку та боротьби з правопорушеннями, а з іншого – формування в суспільній свідомості позитивного іміджу Національної поліції, образу поліцейського як захисника громадян, їх прав і свобод від протиправних посягань.

У працівників правоохоронних органів саме фахова комунікативна компетентність – система значимих для працівника відносин, умінь і навичок спілкування, виступає важливим фактором ефективності його професійної діяльності [3, с.35]. Оптимальні моделі поведінки та спілкування поліцейського внутрішньо його дисциплінують, зобов'язують дотримуватися етичних правил, правил фахового спілкування, допомагають досягти професійного успіху та сприйняття фахівця як близького до ідеального образу представника професії. Водночас, таке схвалення, довіра населення мотивує працівників до якісного

виконання службових обов'язків, гуманного ставлення до громадян, захисту їхнього життя, здоров'я, прав і свобод.

Історія шляху реорганізації силових структур України має різні етапи, форми, методи. Цілеспрямована робота над створенням поліції європейського зразка ведеться в Україні на різних рівнях. На сьогодні приділено увагу структурній організації, правовому забезпеченню, зовнішньому вигляду працівників, їхньої підготовки та внутрішнім характеристиками особистості поліцейського. Важливо розуміти, наскільки це вплинуло на імідж силових структур, складовими якого виступають як показники службової діяльності, так і загальний рівень довіри населення щодо їх діяльності. Отже, знання особливостей сприйняття, інтерпретації будь-яких фактів, відомостей про поліцейських, певною групою людей є однією з найважливіших передумов управління іміджем. З метою дослідження ставлення молоді до працівників правоохоронних органів авторами було проведене дослідження за тестом Т.Лірі. Учасники опитування – студенти другого курсу Донецького національного технічного університету (42 особи) – спочатку здійснили самооцінку своїх особистісних якостей, і якостей особи працівника правоохоронних органів, що дозволило порівняти узагальнений портрет молодих людей (респондентів) та їхнього узагальненого сприйняття особистості правоохоронців. Шкали домінування-підпорядкування і дружелюбність-агресивність в методиці ДМВ Т. Лірі визначають загальне враження про людину в процесах міжособистісного сприйняття [4, с.21].

Найбільш показовою є різниця в оцінці респондентами реальних та бажаних якостей працівників поліції за фактором «дружелюбність – агресивність» і становить 5,5 бали. Такий результат свідчить про значний розрив між сприйняттям якостей особистості поліцейських і бажаним образом представників правоохоронних органів. Ще більше різняться результати самооцінки учасників дослідження за цим параметром, середня самооцінка респондентів за фактором «дружелюбність – агресивність» склала 4,8 бали; оцінка реальних поліцейських – «- 7,2», а середня оцінка бажаного для

респондентів рівня прояву цього фактору – «-1,7 бали». Для більшості учасників дослідження, працівники поліції – це люди з вираженим ступенем агресивності, до того ж, слід відмітити, що 38% опитуваних не мала особистого досвіду спілкування з поліцейськими, а 42% з тих, хто мав такий досвід, оцінюють його як позитивний. Отже, результати дослідження свідчать про нагальну необхідність цілеспрямованої роботи на різних рівнях управління над формуванням позитивного іміджу співробітників правоохоронних органів. Враховуючи, що образ, як результат міжособистісного пізнання, виконує не лише інформаційну, а й регулятивну функцію, можна стверджувати, що таке сприйняття учасниками дослідження особистості поліцейських, у свою чергу, негативно впливає на тип взаємодії, їх спілкування з населенням. На даний феномен звертає свою увагу А.А. Бодальов [5, с.48], зазначаючи, що сприйняття людини тягне за собою подвійну взаємодію, своєю присутністю і поведінкою в ситуації сприйняття іншого, суб'єкт може фактично змінити характеристики того, кого сприймає і оцінює. У цьому ракурсі цінним буде звернення до складових іміджу організації.

Особливої уваги потребують вивчення компоненти іміджу, які виділяє професор В. Бойко: система цінностей особистості професіонала, стиль його поведінки та культура фахівця. Психологічна взаємодія іміджу обумовлена психічними механізмами людського пізнання: оточуючі зі складністю сприймають приховану інформацію. Дану тезу, як результат багатовекторних досліджень, підтверджує у своїй роботі В. Шепель [6, с.27] відмічаючи, що недостатньо мати внутрішню гідність, треба формувати уміння демонструвати її шляхом використання спеціальної системи знаків, прийомів, що дають змогу показати себе з кращого, виграшного боку. Такою системою знаків виступає віртуальний образ. Для більшості людей інформація, отримана від зорового чи звукового образу, виступає єдиним «банком даних», на основі якого вони вибудовують ставлення до людей, які їх оточують. Людина спочатку сприймає образ і лише потім інтелектуально його обробляє. Чим точнішим є створений образ, тим менше сил потрібно для того, щоб знайти спільну мову з оточуючими.

Отже, зміна структури, назви організації, стилю одягу поліцейських кардинально не вплинула на рівень довіри громадян до представників силових структур, тому дана проблема потребує досконального вивчення і аналізу, пошуку засобів її вирішення на всіх рівнях управління. Для представників правоохоронних органів недостатньо бути просто приємними у спілкуванні, привабливими зовнішньо, головне – пам'ятати про ту соціальну роль, яку вони виконують в рамках завдань професії; і, виходячи з цього, цілеспрямовано будувати позитивний імідж через нову модель взаємодії з громадянами. Активне залучення різноманітних засобів масової інформації та рекламної сфери до процесу формування позитивного іміджу правоохоронних органів, використання сучасних форм інформування населення, проведення кардинальних змін у засобах та методах організації і взаємодії з населенням, створення ситуацій підтримки тих, хто звертається за допомогою, повинні стати предметом подальшого дослідження та розробки практичних рекомендацій. Саме така активна спільна діяльність правоохоронних органів та громадськості буде сприяти досягненню, висунутих в рамках Стратегії сталого розвитку “Україна - 2020”, завдань реформи правоохоронної системи.

Література:

1. Про Стратегію сталого розвитку “Україна 2020” [Електронний ресурс] : Указ Президента України № 5/2015 від 12.01.2015 р. – Режим доступу : [http:// www.president.gov.ua/documents/18688.html](http://www.president.gov.ua/documents/18688.html).
2. Реформи в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http:// reforms.in.ua/ initsiatyvy/tymchasova-derzhavna](http://reforms.in.ua/ initsiatyvy/tymchasova-derzhavna).
3. Воробйова І.В. Особливості сприйняття особистісних якостей працівників міліції// Вісник Харківського університету. Серія Психологія. – 2002. – №539.– С.34-37.
4. Королько В.Г. Паблік рилейшнз. Наукові основи, методика, практика. – К.: Вид – во "Скарби", 2001.
5. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982. – 200 с.

6. Шепель В. М. Имиджелогия. Как нравиться людям. – М.: Народное образование, 2002. – 407 с.

Столар В.М., здобувач Київського національного університету
імені Тараса Шевченка
м. Київ, Україна

ДЕРЖАВНІ ПОСЛУГИ В КОНТЕКСТІ РЕФОРМИ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

Початок ХХІ ст. знаменувався переглядом базових принципів публічного управління, хвилею адміністративних реформ, спрямованих на підвищення ефективності та розширення функціональної здатності держави. Поява нових парадигмальних моделей державного управління була зумовлена необхідністю модернізувати державу так, щоб швидкість, прозорість і підзвітність були глибоко інтегровані в механізми функціонування її апарату.

В останні три десятиліття цю парадигму модернізації державного управління вважали основою реформування систем державного управління приблизно в трьох десятках країн [4]. Україна також стала на шлях адміністративної реформи, а один із основних напрямів державної політики знаходиться у сфері державної служби, яка сьогодні переживає важливі трансформаційні процеси. Набуває ваги новий етап розвитку державного управління, пов'язаний з ідеєю сервісної держави.

Слушно звертає увагу Л. Щербаківська, що гідно з таким підходом зміст і призначення держави полягає у служінні індивіду, і практично будь-яка діяльність держави щодо взаємодії з індивідом виявляється державною послугою (наприклад, деякі вчені зараховують до державних послуг і прийняття нормативних правових актів, і сплату податків, і навіть утримання громадянина в місцях позбавлення волі) [7].

Державна послуга – це така форма відносин між громадянами і юридичними