

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра менеджмента в образовании

**Формирование положительного имиджа органов государственной и
муниципальной власти (на примере администрации Ленинского района
города Саратов)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 4 курса, 441 группы
направления 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
Института дополнительного профессионального образования
Фомина Артема Петровича

Научный руководитель

доцент кафедры менеджмента

в образовании ИДПО СГУ, к.и.н.,

доцент _____ «___» _____ 20__ г. / О.И. Алимаева /

Зав.кафедрой

д-р эк.н., доцент _____ «___» _____ 20__ г. / Н.В. Митяева/

Саратов 2024

Введение. Актуальность данной выпускной квалификационной работы определяется существующими противоречиями между личностными качествами сотрудников органов государственной и муниципальной власти, государственных и муниципальных служащих и теми ролевыми требованиями, которые предъявляются к ним обществом, противоречием между реальным имиджем и «идеальным образом», уже сформированным в общественном мнении (сознании), а также необходимостью выявления методов, которые будут способствовать снятию этих противоречий. Актуальность проблемы формирования позитивного имиджа обострилась еще и вследствие того, что средства массовой информации, выполняют в последнее время как информационную функцию, так и оценочную. При этом СМИ могут внести не только положительный элемент в формирование имиджа, но и отрицательный.

Анализ теоретической разработанности темы выпускной квалификационной работы позволяет сделать вывод о том, что, несмотря на достаточно полную проработанность ее отдельных составляющих, все же не дается целостного представления о технологии формирования имиджа органов власти как на региональном, так и муниципальном уровне. Также не существует унифицированного подхода к изучению имиджа через его составляющие; нет единой универсальной методики исследования имиджа.

Целью выпускной квалификационной работы является анализ деятельности и разработка рекомендаций по формированию положительного имиджа органов государственной и муниципальной власти на примере администрации Ленинского района города Саратов.

В соответствии с целью выделяются следующие задачи:

- раскрыть понятие, содержание и нормативно-правовую базу деятельности органов государственной и муниципальной власти;
- сформулировать основы коммуникативного подхода к построению имиджа органов государственной и муниципальной власти;
- изложить принципы деятельности органов власти Саратовской

области в части формирования положительного имиджа;

- охарактеризовать деятельность администрации Ленинского района города Саратов;
- провести исследование имиджевой деятельности органов государственной и муниципальной власти на примере администрации Ленинского района г. Саратов;
- разработать программу мероприятий по совершенствованию имиджевой деятельности администрации Ленинского района города Саратов;
- дать оценку социальной эффективности предложенных рекомендаций.

Объектом данной работы является администрация Ленинского района города Саратов. Предметом – процесс формирования положительного имиджа органов государственной и муниципальной власти.

Основное содержание работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников и приложений.

Проведенное исследование показало, что население недостаточно информировано о деятельности муниципальных служащих, вследствие чего у них складывается ошибочное мнение, как об имидже муниципальных служащих, так и об их деятельности.

Характер восприятия органов местного самоуправления в значительной степени обусловлен не только качеством предоставляемых муниципальных услуг и удовлетворенностью населения этими услугами, но и эффективностью коммуникации. Следует отметить, что значительная доля респондентов до сих пор не сформировала определенной позиции в вопросе о доверия властям. Это позволяет сделать вывод о чрезвычайно низком на данный момент уровне информированности населения о деятельности органов местного самоуправления.

Относительно формирования имиджа власти можно отметить следующее. Основными упреками граждан к власти являются: эгоизм,

представление о том, что власть работает на себя и свои интересы и не заботится о населении (по данным социологических исследований). В результате, основной идеей является идея о том, что власть должна быть заботливой, следовательно, необходимо создавать образ заботливой власти.

При формировании позитивного имиджа следует обращать внимание на освещение в средствах массовой информации объективных успехов, достигнутых органами местного самоуправления. Это является более действенным, чем попытка искоренения отрицательных оценок в отношении чиновников.

Так же хотелось бы отметить необходимость систематизации взаимодействия с некоммерческими и общественными организациями. В настоящее время ни для горожан, ни в органах местного самоуправления не сконцентрирована в полной мере информация о существующих объединениях и их задачах. Освещение их деятельности носит отрывочный характер, упоминается как второстепенная информация, не ведется мониторинг деятельности. Зачастую население не знает о существовании каких-либо общественных советов и некоммерческих организаций и имеет достаточно смутное представление об их деятельности.

В рамках имиджевой работы необходимы регулярные встречи с представителями этих организаций, повышать информированность населения о проводимой работе. Необходима пропаганда гражданской активности. Недостаточное внимание муниципальной власти к вопросам обеспечения открытости в своей деятельности приводит к возникновению безосновательных суждений населения о муниципальных служащих, препятствует формированию в обществе положительного имиджа и престижа муниципальной службы, снижает доверие общества к предпринимаемым администрацией мерам.

Формирование негативного имиджа муниципальной службы связано как с «объективными» факторами (отдельными дисфункциями системы управления и недостатками в работе служащих), так и с предвзятым

отношением к муниципальным служащим, основанным на дефиците объективной информации. Положительные компоненты имиджа муниципальной службы связаны, в основном, с восприятием данной деятельности как нужной для общества и направленной на решение социально-значимых задач.

Таким образом, результаты анализа показали, что имиджевая составляющая в региональных и местных нормативно-правовых актах имеет фрагментарный характер, отсутствует единый системный подход к формированию положительного имиджа администрации Ленинского района города Саратова, а также не определен комплекс объективных и субъективных показателей оценки уровня имиджа. В процессе формирования имиджа муниципальной власти определение наиболее результативных методов, приемов и способов создания является особо важной задачей при разработке имиджевой стратегии.

Проведенное исследование позволило выявить противоречивое отношение населения к имиджу муниципальных служащих, отсутствие интереса населения к деятельности органов власти, падение уровня доверия к муниципальным служащим, недостаточный уровень освещения деятельности городских властей СМИ. Существует целый ряд системных факторов, оказывающих на данный процесс негативное влияние. К их числу можно отнести: формализм, бюрократизм, распространенность среди населения тиражируемых мифов о высоких денежных доходах муниципальных служащих, злоупотребления служебными полномочиями и т.д.

Деятельность по созданию позитивного имиджа требует предварительного конструирования на основе ситуационного анализа и прогноза предполагаемой эффективности. Успешность имджмейкинга администрации Ленинского района города Саратова может быть оценена по наличию либо отсутствию в образе, сформированном в сознании большинства жителей муниципального образования, таких характеристик местной администрации как доступность, информационная открытость,

компетентность, законность, честность, доверие, отзывчивость, социальная ответственность.

Администрации Ленинского района города Саратова необходимо развитие социальных сетей, таких как «ВКонтакте» и «Телеграмм» с целью большего охвата целевой аудитории и соответственно большей информированности граждан о своей деятельности, а также с целью решения большего количества проблем населения.

Рассмотрение основных направлений формирования позитивного имиджа администрации Ленинского района города Саратова позволяет сделать следующие выводы:

1. Совершенствование технологий организации имиджевой работы в администрации Ленинского района города Саратова требует проведения целого ряда скоординированных мероприятий и согласованных действий органов власти в рамках единой политики, включая нормативно-правовое регулирование, разработку соответствующего методического и организационного обеспечения. Особую значимость в этих условиях приобретает разработка мероприятий по совершенствованию организации имиджевой работы, направленных на формирование позитивного имиджа муниципальной администрации посредством решения задач, предполагающих целенаправленное создание положительного восприятия в сознании жителей.

2. Совершенствование организации имиджевой работы в администрации Ленинского района города Саратова целесообразно осуществлять по следующим направлениям: внутренний имидж, внешний имидж, организация работы со СМИ, общественное участие, развитие социальных сетей.

3. Имиджевая политика на уровне муниципальной власти все больше включает в себя меры по формированию публичного имиджа у различных целевых аудиторий с помощью средств массовой информации.

При соблюдении указанных в разделе 3.1. данной выпускной квалификационной работы методических рекомендаций, социальная эффективность от проведённых мероприятий принесёт следующие результаты:

1. Повышение роста доверия к администрации Ленинского района города Саратова со стороны населения;
2. Повышение престижа администрации Ленинского района города Саратова в восприятии населения;
3. Укрепление эффективных взаимоотношений с местными и региональными СМИ, а также реализация администрацией Ленинского района города Саратова информационной политики по соответствующим направлениям деятельности;
4. Повышение вовлечённости населения Ленинского района города Саратова в деятельность администрации;
5. Рост активной публики в социальных сетях;
6. Участие общественности в процессе обсуждения и принятия решений, связанных с интересами различных нужд населения с помощью социальных сетей.

Заключение. Рассмотрение теоретических и эмпирических аспектов организации имиджевой работы в системе муниципальной службы администрации Ленинского района города Саратова позволяет сделать следующие обобщающие выводы по выпускной квалификационной работе:

1. Муниципальное управление тесно связано с системой государственного управления. Почти все государственные решения, касающиеся интересов граждан, так или иначе проходят через местные органы власти, которые могут стать либо преградой на пути реализации государственной политики, либо ее мощным усилителем.
2. Решение имеющегося противоречия между социальными ожиданиями граждан, относящимися к представителям власти, с одной

стороны, и ценностями, устанавливающими принципы их деятельности и нормы этики по отношению к обществу, с другой, позволит сформировать обстоятельства для роста эффективности управления развитием территории. Будущее этого во многом зависит от формирования положительного имиджа муниципальной власти.

3. Имидж муниципальной власти имеет сложную структуру с точки зрения его восприятия многообразными сферами: федеральной и региональной властью, населением, инвесторами и т.д. С этой стороны вырабатывается непростое и наряду с этим целостное видение об имидже власти муниципальной, который тесно связан с имиджем региона. Если региональный имидж носит положительный характер за счет комплекса показателей экономического, информационного, экологического, демографического, культурного и иного характера, то и сам муниципалитет приобретает преимущество для своего позитивного позиционирования.

4. В настоящее время, по итогам социологических исследований, в рейтинге доверия государственным и общественным структурам местное самоуправление и муниципальная власть занимают одно из последних мест. Улучшение структуры и функций имиджа органов местного самоуправления будет способствовать развитию чувства общности и доверия у жителей муниципального образования, повысит их гражданскую активность. Это будет содействовать созданию положительного имиджа органов местного самоуправления.

5. Основными задачами формирования положительного восприятия жителями органов местного самоуправления можно считать: повышение эффективности деятельности по взаимодействию с общественностью; обеспечение роста доверия и поддержки деятельности администрации; обеспечение открытости информационных каналов; повышение престижа администрации муниципального образования в восприятии населения.

6. Проведенное социологическое исследование позволило выделить противоречивое отношение населения к имиджу муниципальных служащих,

отсутствие интереса населения к деятельности органов власти, падение уровня доверия к муниципальным служащим, недостаточный уровень освещения деятельности городских властей СМИ. Характер восприятия органов местного самоуправления в значительной степени обусловлен не только качеством предоставляемых муниципальных услуг и удовлетворенностью населения этими услугами, но и эффективностью коммуникации.

7. Формирование единой имиджевой стратегии органов местного самоуправления требует проведения целого ряда скоординированных мероприятий и согласованных действий, включая совершенствование нормативно-правового регулирования, разработку соответствующего методического и организационного обеспечения, разработка комплекса мер по каждому из соответствующих направлений.

В целях дальнейшего совершенствования имиджевой работы в системе муниципальной службы целесообразно предложить ряд практических рекомендаций в адрес администрации Ленинского района города Саратова.

1. Рассмотреть и принять к реализации предложенные направления совершенствования организации имиджевой работы в администрации Ленинского района города Саратова.

2. Сформировать рабочую группу из представителей органов местного самоуправления и экспертного сообщества для взаимодействия направления совершенствования организации имиджевой работы в администрации Ленинского района города Саратова.

3. Следует привлекать специалистов представленных на рынке информационно-консалтинговых центров для проведения социально-психологических тренингов в целях развития умений и навыков общения и взаимодействия с упражнениями, развивающими интуицию, творческие способности, искусство вербального и невербального общения, умение работать в команде.

4. Активно вести социальные сети для информирования о деятельности администрации, а также активного участия в жизни района большего количества граждан.