

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**ФОРМИРОВАНИЕ ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ НА
ОСНОВЕ ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ
(НА МАТЕРИАЛАХ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БЕЛГОРОДА)**

Магистерская диссертация

**студента заочной формы обучения направления подготовки
38.04.04 Государственное и муниципальное управление
магистерской программы «Управление проектами»
3 курса группы 05001566
Кибальник Татьяны Александровны**

Научный руководитель:
к.с.н., доцент
Бояринова И.В.

Рецензент:
Начальник отдела городского
планирования и развития МАУ
«ИМРиСТ», к.э.н.
Костыря А.В.

БЕЛГОРОД 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ НА ОСНОВЕ ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ	12
РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ФОРМИРОВАНИЯ ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БЕЛГОРОДА НА ОСНОВЕ ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ	32
РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БЕЛГОРОДА НА ОСНОВЕ ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ	59
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	79
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	84
ПРИЛОЖЕНИЯ	93

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Настоящее исследование посвящено вопросам формирования имиджа муниципального служащего. В последнее время мы нередко сталкиваемся с тем, что образ чиновника, который формируют средства массовой информации в сознании народа, противоречит с его действительными характеристиками и способностью эффективно решать поставленные перед ним задачи. Явно заметно, что оценка деятельности чиновников среди масс очень мала и снижается осмысление политических процессов.

Для муниципальной службы имидж обладает важным статусным значением. Имидж указывает на степень доверия к чиновникам местного управления у общества. Он устанавливает соответствие между действием местных органов и требованиям со стороны определенных социальных групп и населения в целом. Соответственно, имидж определяет отношение граждан к органам местной власти. Формирование позитивного имиджа муниципальных служащих является очень важным критерием для улучшенного функционирования и развития этого социального института.

«Имидж в переводе с английского образ, это образ создаваемый преднамеренно, для того чтобы показать мировоззрение, характер и пристрастия, внутренний и внешний облик кого–либо»¹. «В социологии под имиджем понимается целенаправленно сформированный образ (какого–либо лица, фирмы, товара), выделяющий определенные ценностные характеристики, призванный оказать эмоционально–психологическое воздействие в целях популяризации, рекламы»².

Еще одной проблемой при формировании имиджа у муниципальных служащих выявлено большое количество негативных оценок у российского общества о деятельности власти местного самоуправления. Для органов

¹ Современный словарь иностранных слов. М., 2014. С. 607.

² Большой энциклопедический словарь. М., 2016. С. 1456.

власти негативный имидж уменьшает их статус, эффективность управленческой деятельности. Он является показателем малого доверия к ней населения.

Для муниципальных служащих города Белгорода проблема формирования позитивного имиджа также является актуальной. Население города Белгорода считает, что муниципальные служащие недостаточно компетентны в своей профессиональной деятельности, хотя в свою очередь мало знакомы с деятельностью чиновников. Следует заметить еще и тот факт, что большинство горожан никогда не обращались напрямую к муниципальным служащим, однако на основании переданной информации из СМИ о деятельности служащих, сложили свое негативное представление о чиновниках. Исходя из этого, можно сказать, что некачественная информированность о положительной деятельности муниципальных служащих из СМИ является актуальной проблемой для города Белгорода.

Таким образом, актуальность диссертационного исследования определяется:

- исключительно важной ролью формирования позитивного имиджа муниципальных служащих города Белгорода;
- недостаточной разработанностью теории и практики формирования имиджа муниципальных служащих в администрации города Белгорода;
- необходимостью применения современных технологий управления формированием имиджа муниципальных служащих.

Степень изученности темы. Изучив работы отечественных авторов, было замечено, что тема диссертационной работы не является в полной мере научно исследованной. В большинстве случаев статьи по имиджевой тематике рассматривают проблемы бизнесменов. Так же и в учебниках по этой теме очень редко исследуются проблемы имиджа конкретно муниципального служащего, однако часто проводится анализ проблем имиджа политиков прошлого и настоящего времени.

Большой вклад в исследование проблем формирования имиджа муниципальных служащих внесли отечественные и зарубежные ученые. В книге Г.Г. Почепцова разбираются проблемы создания и смены имиджа, его влияние в общественной и политической жизни. В работе О.В. Бухаркова рассматриваются пути формирования имиджа и стиля действий руководителя. В работах Р. Иванова и Е.В. Егорова–Гантман исследуются формы и методы создания имиджа руководителя¹.

Отечественные научные работы, прежде всего, направлены на изучение принципов, механизмов и технологий формирования имиджа политика: Т.Э. Гринберг, Н.Д. Ладанов, А. Цуладзе, Л. Шубут, А.Ю. Панасюк, Е.А. Петрова, А.А. Деркач, Ю.Д. Красовский, Т.З. Адамьянц и др².

В рамках данной темы можно отметить внимание исследователей к проблемам имиджа, например, Н.П. Старых в своей диссертации исследовал формирование имиджа органов местного самоуправления³. Т.М. Комарова в своей статье рассмотрела роль органов местного самоуправления в формировании положительного имиджа территории. М.А. Кашина и Е. В. Дмитрикова рассмотрели нормативный образ политика, формируемый отечественными СМИ на примере города Санкт Петербурга. Ю.В. Астахов в своей статье затрагивает актуальные проблемы дополнительного и опережающего образования муниципальных служащих. Так же можно

¹ Горшкова Е.Г. Бухаркова О. В. Имидж лидера: технология создания и продвижения. М., 2015; Егорова-Гантман Е.В. Имидж лидера. М., 2014; Иванов Р.Р. Имиджелогия. М., 2016; Почепцов Г.Г. Имиджелогия. М., 2014.

² Гринберг Т.Э. Политическая реклама: портрет лидера. М., 2016; Ладанов И.Д. Практический менеджмент. М., 2015; Цуладзе А. Формирование имиджа политика в России. М., 2013; Шибут Л. Имидж политического лидера и его составляющие. М., 2017; Панасюк А.Ю. Формирование имиджа: стратегия, психотехнологии, психотехники. М., 2016; Петрова Е.А. Имидж и его изучение в современной науке. М., 2014; Деркач А.А. Методолого-прикладные основы акмеологических исследований. М., 2016; Красовский Ю.Д. Организационное поведение. М., 2014; Адамьянц Т.З. Социальная коммуникация. М., 2015.

³ Старых Н.П. Формирование имиджа органов местного самоуправления: дисс. ... канд. социол. наук. 24.00.01. М., 2015.

отметить диссертацию И.В. Маслова по формированию имиджа органов исполнительной власти региона¹.

Различные аспекты изучения имиджа освещаются также в монографиях Е.А. Володарской, А.В. Ульяновского, В.В. Шуваевой, Л.Г. Лаптева, Е.А. Петровой и др².

Вопросам применения проектного подхода в формировании имиджа муниципального служащего посвящены труды таких авторов, как Е.А. Захарова, А.С. Ермак, С.Х. Аветисян, О.А. Немченко, А.В. Тарасенко³.

В качестве **проблемы исследования** выступает наличие противоречия между необходимостью повышения имиджа муниципальных служащих и недостатком разработанных технологий по формированию имиджа муниципальных служащих администрации города Белгорода.

В качестве основной **гипотезы** данного исследования выступает предположение о том, что основные проблемы в формировании имиджа муниципального служащего города Белгорода связаны со снижением привлекательности и невысоким престижем муниципальной службы, что

¹ Комарова Т.М. Роль органов местного самоуправления в формировании положительного имиджа муниципального образования // Социально-экономические явления и процессы. 2016. Том XI. № 4. С. 45-49; Кашина М.А. Дмитрикова Е. В. Гендерный аспект образа политика в российских СМИ: опыт контент-анализа петербургской прессы // Личность. Культура. Общество. 2014. Том XI. Вып. 3 (№ 50). С. 393-401; Астахов Ю.В. Дополнительное и опережающее образование муниципальных служащих // Управление городом: теория и практика. 2016. № 1. С.73-78; Маслов И.В. Формирование имиджа органов исполнительной власти региона: дисс. ... канд. социол. наук: 24.00.01. М., 2015.

² Володарская Е.А. Имидж науки как социально-психологический феномен: монография. М., 2016; Ульяновский А.В. Корпоративный имидж. Технологии формирования корпоративного имиджа для максимального роста бизнеса: монография. М., 2013; Шуваева В.В. Организационная культура и имидж государственной службы: монография. М., 2015; Лаптев Л.Г. Политическая имиджелогия: монография. М., 2014.

³ Захарова Е.А. Профессионализация муниципальной службы как фактор формирования положительного имиджа органов местного самоуправления у населения (на материалах воронежской области): дисс. ... канд. социол. наук: 24.00.01. М., 2016; Ермак А.С., Аветисян С.Х. Управление имиджем государственного и муниципального служащего: материалы XLII междунар. студ. науч.- практ. конф «Научное сообщество студентов XXI столетия. общественные науки». Новосибирск, 2016; Немченко О.А, Тарасенко А.В. Управление имиджем государственных гражданских служащих с позиции проектного подхода: материалы международной научно-практической конференции «Управление в XXI веке». Белгород, 2015.

обусловлено отсутствием системности в процессе внедрения методов управления проектами в практику формирования имиджа муниципального служащего.

Объектом диссертационного исследования является процесс формирования имиджа муниципальных служащих.

Предметом исследования выступает технология формирования имиджа муниципального служащего в администрации города Белгорода на основе проектного управления.

Целью исследования является разработка рекомендаций по совершенствованию технологии формирования имиджа муниципальных служащих в администрации города Белгорода.

Достижение этой цели возможно через решение следующих **задач**:

1. Изучить теоретические основы формирования имиджа муниципальных служащих на основе проектного управления.

2. Проанализировать практику формирования имиджа муниципальных служащих администрации города Белгорода на основе проектного управления.

3. Обосновать направления совершенствования технологии формирования имиджа муниципальных служащих администрации города Белгорода на основе проектного управления.

Теоретико–методологической основой исследования выступают новейшие научные работы в области создания и смены имиджа, его роли в общественной и политической жизни российских авторов таких как: Л.Е. Басовский, В.В. Глухова, Г.Г. Почепцов, В.К. Тарасов и других¹.

В процессе выполнения работы были использованы общенаучные методы: анализ и синтез, структуризация, обобщение, а также качественный анализ нормативных документов.

¹ Басовский Л.Е. Введение в политологию. М., 2016; Глухова В.В. Введение в менеджмент. М., 2013; Почепцов Г.Г. Имиджелогия. М., 2014; Тарасов В.К. Персонал-технология: отбор и подготовка менеджеров. М., 2016.

Эмпирическая база диссертации включает материалы, представляющие интерес с точки зрения проводимого исследования. К ним относятся:

– федеральные и региональные нормативно–правовые акты в области формирования имиджа муниципальных служащих, а также нормативно–правовые акты администрации города Белгорода по развитию муниципальной службы¹;

– результаты авторского социологического исследования «Определение имиджа муниципального служащего города Белгорода», проведенного автором в сентябре 2017 года среди муниципальных служащих, занимающих высшие и главные должности в администрации города Белгорода (N=20) , а также среди населения города Белгорода (N=100);

– статистические данные о муниципальной службе в администрации города Белгорода;

– справочно–аналитические материалы.

Научная новизна:

– предложена формулировка понятия «формирование имиджа муниципального служащего на основе проектного управления»;

– проанализирована практика применения проектного подхода при формировании имиджа муниципальных служащих администрации города Белгорода;

– предложен новый способ применения проектного подхода в практике работы муниципальных служащих над своим имиджем – вариант

¹О муниципальной службе в Российской Федерации: федер. закон от 02 марта 2007 г. № 25-ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2007. – № 10. – Ст. 1152. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: федер. закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2017. – № 40. Ст. 3822. Об утверждении кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих администрации города Белгорода: Постановление администрации города Белгорода от 10 мая 2011 г. № 70 // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Белгородская область».

формирования имиджа чиновников с помощью СМИ, основу которого составляет социальный проект.

Основные положения, выносимые на защиту.

1. Муниципальные служащие представляют муниципальное образование в целом и его местную систему управления. Поэтому уровень развития муниципального образования и качества жизни населения зависит от муниципальных служащих. Имидж муниципального служащего – это завершенный образ органа местного самоуправления, который за ним закрепляется и воспроизводится в сознании населения.

Формирование имиджа муниципального служащего на основе проектного подхода представляет собой планирование и проведение ряда мероприятий, направленных на создание положительного имиджа муниципального служащего. Технология формирования имиджа муниципального служащего должна опираться: на понимании понятия имиджа; на учете индивидуальности самого муниципального служащего, а так же на понимании особенностей целевой аудитории, на которую направлено влияние имиджа.

2. Для формирования позитивного имиджа муниципальных служащих администрации города Белгорода необходимы модернизация сложившейся в настоящее время системы управления, и одним из основных направлений ее совершенствования становится внедрение современных общепризнанных методов проектного управления. С этой целью принято к реализации Положение об управлении проектами в городском округе «Город Белгород».

Анализ применения проектного подхода формирования имиджа муниципального служащего администрации города Белгорода, показал, что данный процесс все еще находится на начальном этапе своего развития и имеет разрозненный характер, что связано с отсутствием системности и последовательности в процессах внедрения методов управления проектами в практику работы администрации города Белгорода. С целью повышения престижа муниципальной службы города Белгорода, приняты и реализованы

ряд целевых программ, в рамках которых проводятся мероприятия, направленные на совершенствование имиджа муниципальных служащих

3. В целях решения проблемы, связанной с формированием негативного имиджа муниципального служащего предложено реализовать пилотный проект «Формирование имиджа муниципального служащего в администрации города Белгорода». Реализация данного проекта позволит улучшить имидж муниципального служащего в администрации города Белгорода, с помощью проведения специально–направленных на это мероприятий, таких как:

- 1) Организация и проведение оценки населения об имидже муниципальных служащих с привлечением экспертного сообщества;
- 2) Организация и проведение семинаров по формированию имиджа муниципальных служащих;
- 3) Организация и проведение «Дней открытых дверей» для всех желающих;
- 4) Организация и проведение «Дня муниципального служащего в городе Белгороде»;
- 5) Ввод в администрацию города Белгорода должность имиджмейкера.

Все это будет способствовать формированию и поддержанию позитивного имиджа муниципальных служащих у населения, преломлению стереотипного представления о них. А так же повысит престиж муниципальной службы и увеличит объем вещания о положительной деятельности чиновников.

Практическая значимость магистерской диссертации состоит в том, что выводы и практические рекомендации, сформулированные в ходе изучения формирования имиджа муниципальных служащих, могут быть использованы в работе муниципальных органов, а также в проведении дальнейших теоретических и эмпирических исследований по проблемам, связанным с вопросами формирования имиджа. Это позволит улучшить

представление о муниципальных служащих и муниципальной службе города Белгорода в целом.

Апробация исследования. Основные положения и результаты диссертационного исследования представлены автором в публикациях: «Этические требования к государственному и муниципальному служащему» (г. Белгород, 2017); «Формирование имиджа муниципального служащего: функциональное и статусное значение» (г. Белгород, 2017)¹.

Структура работы состоит из введения, трёх разделов, заключения, списка источников и литературы и приложений.

¹ Кибальник Т.А. Этические требования к государственному и муниципальному служащему // сборник научных работ студентов кафедры социальных технологий Института управления – Белгород: НИУ «БелГУ», 2017. – С. 84-87; Кибальник Т.А. Формирование имиджа муниципального служащего: функциональное и статусное значение // Средние и малые города приграничных районов: материалы международного сборника научных трудов – Белгород: КОНСТАНТА, 2017. – С. 57-60.

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ НА ОСНОВЕ ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ

В условиях постоянной модернизации и трансформации окружающей действительности очень важно постоянно поддерживать имидж муниципального образования, не только для его развития, но и для сохранения его устойчивости. Для муниципального служащего имидж является определяющим функциональным и статусным значением. Он выступает показателем степени доверия к власти населения и критерием оценки обществом эффективности управленческой деятельности. Имидж определяет уровень соответствия деятельности местных органов требованиям и ожиданиям конкретных социальных групп и общества в целом.

Следует сказать, что муниципальные служащие представляют муниципальное образование в целом и его местную систему управления. Поэтому уровень развития муниципального образования и качества жизни населения зависит от муниципальных служащих. Для муниципальной службы имидж выступает основным фактором, показывающий уровень доверия к ней населения и критерием оценки эффективности управленческой деятельности. Он определяет уровень соответствия работы местных органов власти требованиям и ожиданиям конкретных социальных групп и общества в целом. В связи с этим, имидж определенно регулирует отношение граждан к органам местной власти, муниципальным служащим, в частности. Люди, которым необходима массовая поддержка в обществе, сознательно работают над своим имиджем, прибегая к услугам психологов, имиджмейкеров, консультантов. Очень важно правильно подавать публике собственные личностные качества: внешность, голос, умение вести диалог – все это может сыграть решающую роль в карьере, и во всей жизни. Имидж – это то, как индивидуума воспринимают окружающие, публика. Оставить о себе

необходимое впечатление – значит оставить след в эмоциональной памяти другого человека.

Заглянув в историю создания муниципальной службы, увидим, что это понятие не упоминалось во время существования СССР. После принятия в 1993 году Конституции Российской Федерации, термин муниципальная служба стал употребляться отдельно от государственной службы. Один из первых новых законов «Об основах государственной службы в Российской Федерации» от 13 июля 1995 года разделил государственную и муниципальную службу. Поэтому сейчас муниципальная служба не входит в систему государственной службы.

8 января 1998 года Государственная Дума приняла Федеральный Закон «Об основах муниципальной службы в Российской Федерации», который устанавливает правовые основы организации муниципальной службы в Российской Федерации и основы правового положения муниципальных служащих Российской Федерации¹.

В Российской Федерации муниципальная служба регулируется такими нормативными актами как: конституция, федеральные законы, уставы, законы субъектов Российской Федерации, определяющие муниципальную службу и правовое положение муниципальных служащих субъектов Российской Федерации.

Главными задачами муниципальной службы являются:

- предоставление прав и свобод человека на территории муниципального образования, не выходя за рамки муниципальных законов;
- возможность принятия самостоятельного решения населением по вопросам местного значения;
- подготовка, принятие, исполнение и контроль решений органами местного самоуправления;

¹ Об основах муниципальной службы в Российской Федерации: федер. закон от 08 января 1998 г. № 8-ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2002. – № 15. – Ст. 452.

– защита прав и интересов муниципального образования.

В муниципальной службе выделяются следующие функции:

– разработка проекта местного бюджета, отчет об его исполнении, а так же непосредственное обеспечение местного бюджета;

– разработка и организация социально–экономических программ развития территории и обеспечение их реализации; разработка нормативно–правовых актов по вопросам местного значения; управление и распоряжение муниципальной собственностью;

– руководство муниципальным здравоохранением, эксплуатация муниципального жилищного фонда, объектов коммунального и дорожного хозяйства и другими муниципальными предприятиями, организациями, учреждениями;

«Муниципальная служба занимается решением вопросов местного значения. Глава муниципального образования является высшим должностным лицом муниципального образования и наделяется уставом муниципального образования в соответствии с настоящей статьей собственными полномочиями по решению вопросов местного значения»¹.

Глава местного самоуправления или депутат представительного органа занимают муниципальные должности, но не находятся на муниципальной службе и не являются муниципальными служащими.

Должности муниципальной службы устанавливаются нормативными правовыми актами органов местного самоуправления в соответствии с реестром муниципальных должностей муниципальной службы, утверждаемым законом субъекта РФ.

Муниципальный служащий занимает определенную должность, которая может быть:

¹ Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: федер. закон от 06.октября 2003 г. № 131-ФЗ //Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2017. – № 40. – Ст. 3822.

– выборной, то есть замещаемой в результате муниципальных выборов (депутаты, члены выборного органа местного самоуправления, выборные должностные лица местного самоуправления), а также замещаемые на основании решений представительного или иного выборного органа местного самоуправления в отношении лиц, избранных в состав указанных органов в результате муниципальных выборов;

– невыборной, т.е. должности, замещаемые путем заключения трудового договора¹.

Успешные результаты в работе муниципальных служащих достигаются благодаря высокому профессионализму, гражданской грамотности и уровню развития психологической подготовки, позволяющей эффективно управлять своим профессиональным поведением и правильно выстраивать взаимоотношения с людьми и организациями².

Сегодня представителем местной власти является муниципальный служащий. Поэтому его имидж, способность решать, управлять и регулировать свое профессиональное поведение и свою жизнедеятельность, выражают большое влияние на формирование доверия к нему, не только как к субъекту деятельности, но и как к местным структурам в целом.

Исследуя данную тему, определим понятие «имидж». Термин «имидж» получил свое распространение как за рубежом, так и в отечественной науке. В российской науке понятие «имидж» стало популярным в последние десятилетия. При этом в науку само понятие было введено еще в 60–х годах прошлого столетия экономистом К. Боулдингом. В политической науке имидж относится больше к главам государств и лидерам политических партий.

Сегодня исследованием имиджа руководителя также занимаются и социологи. В работе С.Е. Ананьевой затрагиваются такие важные вопросы,

¹ О муниципальной службе в Российской Федерации: федер. закон от 02 марта 2007 г. № 25-ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2007. – № 10. – Ст. 1152.

² Семенов А.С. Имидж делового человека. М., 2014. С. 69.

которые раскрывают основную сущность имиджа руководителя в муниципальной службе, а также разбираются проблемы нравственности и профессионализма¹. Проанализированы процессы формирования, продвижения и преобразования имиджа политического лидера с помощью рекламы в период избирательной кампании в исследовании Е.Ю. Савиной, которая раскрыла понятие «имидж политического лидера», рассмотрев в большей мере психологические и политологические стороны лидера².

Имидж муниципального служащего включает в себя следующие компоненты: внешний образ, уровень образованности, манеры поведения, грамотное изъяснение мысли, личностные и профессиональные качества, отношение к себе и к окружающим.

Имидж позволяет передавать информацию о себе, о своих намерениях, о планах, и о дальнейших действиях.

Именно в поступках проявляет себя человек. Информацию о личности нам сообщает мимика, поведение, привычки, умение правильно жестикулировать и в главное обладание грамотной устно– письменной речью.

Доказано, что эмоции лучше запоминаются и воспринимаются, поэтому ими необходимо пользоваться для привлечения массовой аудитории. Внешний имидж состоит из улыбки, интонации, самоподачи и направленности внимания. Мотивацией обладать положительным имиджем является увеличение своего престижа у целевой аудитории.

Имидж может быть личностным и профессиональным и выполняет следующие функции: психологической защиты; социального тренинга (в имидже человек учит и улучшает самого себя к групповому общению); социально–символического познания (имидж предполагает приобретение социальных ценностей: карьера, власть, успех); иллюзорно–компенсаторной

¹ Ананьева С.Е. Формирование имиджа руководителя в сфере муниципальной службы // Вестник Марий Эл. 2016. № 5. С. 57 – 59.

² Савинова, Е. Ю. Образы и имиджи в дискурсе национальной идентичности // Полис. 2017. № 5. С. 7-8.

(опровержение стереотипов). В совокупности это адаптационная, социализирующая и развивающая функции имиджа.

Один из первых отечественных специалистов по имиджированию В.М. Шепель выделяет три группы качеств, обладание которыми дает шансы решить проблему имиджа¹.

В первую группу входят такие природные качества, как: коммуникабельность (способность легко сходиться с людьми), эмпатичность (способность к сопереживанию), рефлексивность (способность понять другого человека), красноречивость (способность воздействовать словом). Эти качества можно обозначить обобщенным понятием «умение и желание нравиться».

Во вторую группу входят характеристики личности как следствие ее образования и воспитания. К ним относятся нравственные ценности, психическое здоровье, владение набором человековедческих технологий (межличностное общение, умение преодолевать конфликтные ситуации).

К третьей группе можно отнести то, что связано с жизненным и профессиональным опытом личности. Особенно следует выделить правила общения. Самоуверенность в поведении чаще всего воспринимается негативно. Отсюда замечаем, что имидж – результат правильной ориентации в определенной ситуации и грамотного выбора своей модели поведения.

На основе вышеизложенного материала сделаем вывод о том, что данные исследователи рассматривали только имидж личности или просто имидж. Конкретного определения имиджа муниципального служащего они не дали. Но на основе выше сказанного можно сформулировать следующие определения относительно имиджа муниципального служащего:

– это сложившийся образ среди общественности о муниципальных служащих;

¹ Шепель В.М. Имиджелогия: учебное пособие. М., 2014.

- это существующий стереотип поведения муниципального служащего;
- это внешний образ лидера в органах местного самоуправления.

Имидж муниципального служащего – это завершенный образ органа местного самоуправления, который закрепляется за ним и воспроизводится в сознании населения.

Проблемой имиджа муниципальной службы является проблема восприятия муниципального служащего населением муниципального образования, а так же и со стороны его коллег. Именно имидж еще на бессознательном уровне или вызывает готовность к сотрудничеству, или вызывает негативные мысли о сотрудничестве.

Самым главным критерием эффективности делового общения муниципального служащего является знание им своих собственных коммуникативных возможностей. На сегодняшний день становится отчетливо понятен тот факт, что подготовка муниципальных служащих требует от них большого количества знаний не только в творческой области и отчетливых практических навыков в решении различных управленческих задач, но и навыки общения, умение правильно преподнести себя в обществе, квалифицированно проводить совещания, деловые беседы, иметь опыт общения с прессой и дипломатическим корпусом.

Владение муниципальным служащим ключевыми знаниями и умениями, осуществление их объясняется компетентностью как умение знать, понимать, владеть способами деятельности, видеть наперед, действовать, размышлять и анализировать свои действия, а так же быть ответственным за них в ходе своей деятельности.

Прибегая к ведению неправильного стереотипного поведения, можно сразу напороться на негативное воздействие восприятия людьми личности, которая очень важно, чтоб ее признали в доброжелательности. Во многих

случаях имидж – это результат правильного принятия решения в определенной ситуации.

Формирование имиджа может идти двумя путями: «стихийным» и «искусственным». Под «искусственным» путем понимается специальное формирование имиджа личности, которое создается целенаправленно и намеренно имиджмейкерами или самим человеком (который хочет сознательно создать особое мнение о себе в необходимой для него группе). «Стихийный» путь понимают как «бессознательное» формирование имиджа личности «в сознании» у слушающего субъекта, с помощью социальных принципов восприятия. В результате формирования имиджа, сложившийся «образ» будет всегда после работы второго пути формирования, потому что «искусственный» путь направляет на определенную работу, а «стихийный» заполняет содержанием, образами и красками¹.

Создание имиджа должно начинаться стихийным путем, то есть на бессознательном уровне, поскольку только на этом пути оказывается влияние на сознание, поведение и деятельность индивида. При всем при этом имиджеформирующая компания должна создать такой образ, который сможет быть осуществим как при применении своих сил со стороны субъекта, так и при помощи извне.

В связи с особенной деятельностью муниципального служащего существуют веские требования к его внешнему облику. Как принято считать, внешний облик – это первый и большой шаг к успеху, так как для народа и предполагаемого партнера костюм чиновника является неотъемлемой частью к пониманию о его степени надежности и профессионализма.

Чтобы сформировать или изменить имидж, необходимо изменить комбинации следующих компонентов²:

¹ См., например: Иванов Р.Р. Имиджелогия. М., 2016.

² Пищева Т.Н. Образ идеального политического лидера в массовом сознании. М., 2014. С. 87-93.

- внешние данные личности, то есть изменение мимики, моторики и его тембра голоса;
- поведение личности, то есть изменение манеры и стиля речи, стиля одежды и походки;
- социальные и профессиональные характеристики, повышение уровня образования, достижение высокого социального статуса;
- восприятие себя как личности в обществе;
- восприятие стандартными группами, то есть группами, с которыми личность сама взаимодействует;
- публичный образ, созданный с помощью СМИ. Публичный образ чаще всего направлен на целевые группы, с которыми личность не вступает в тесное взаимодействие.

Результатом созданного эффективного имиджа, должны быть положительные эмоции, которые, непременно, для большого числа людей обладают заманчивой силой.

Формирование представлений муниципального служащего о самом себе проходит три этапа¹.

На первом этапе муниципальный служащий ограничивается образом–информацией. Это представление личности о том, каким должен быть «муниципальный служащий вообще». Образ–информация по своему содержанию имеет импульсивный характер и состоит из большого количества стереотипов, установок лидера.

Второй образ (образ–восприятие) появляется после того, как муниципальный служащий получает первоначальный опыт работы на муниципальной службе. На этом этапе лидер выясняет и понимает, что в организации является важным и значимым, а что – уходит на второй план. На этапе образов–восприятия личность делает результаты после наблюдения и

¹ См. об этом: Губина Н.В. Имидж муниципального служащего: сборник научных работ и сообщений студентов факультета экономики и управления. Нижнекамск, 2015. 212 с.

сравнения, выявляет для себя индивидуальные свойства муниципального служащего. Основное отличие образов–восприятия от образов–информации заключается в том, что они относятся именно к определенным ситуациям.

Третий этап состоит в формировании образа–значения, который так же называют формированием смыслов. Он предполагает, что личность не только складывает определенный образ муниципального служащего, но и начинает разбираться в том, что для него значит наличие или тех или иных личных черт и профессионально–деловых качеств в образе муниципального служащего. На данном этапе заложенные принципы становятся определенно значимыми для чиновников. В результате желательно, чтобы представления руководителя о том, какими личными и профессиональными качествами необходимо обладать муниципальному служащему, совпадали не только с нормами организации, но и были совместимы с представлениями самих муниципальных служащих.

Суммируя сказанное, заметим, что имидж муниципального служащего может быть как основным, так и побочным продуктом деятельности, но он не всегда искусственное образование. Важно не только создать имидж муниципального служащего, но и жить на уровне этого имиджа, все время его оправдывая и подкрепляя, иначе он окажется разоблаченным.

В свою очередь, формировать имидж муниципального служащего можно на основе проектного управления.

Управление проектами еще не получило в России широкого распространения. В то же время отдельные виды деятельности, связанной с проектами, прочно вошли в российскую региональную и муниципальную практику: сопровождение инвестиционных проектов и организация конкурсов социальных проектов.

В последнее время проектное управление на муниципальном уровне приобретает все большую активность – и как практика организации конкурсов проектов, и как попытка внедрить элементы проектного подхода в работу самих органов власти и учреждений.

Проект – «это ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией¹».

Термин «проектное управление» имеет несколько формулировок, например: «Особый вид управленческой деятельности, базирующийся на предварительной коллегиальной разработке комплексно–системной модели действий по достижению оригинальной цели и направленный на реализацию этой модели²». Существует также другое определение, схожее по своей смысловой доминанте: «Проектное управление – особый вид управленческой деятельности, в основе которого лежит предварительно разработанная модель действий по достижению какой–либо конкретной цели³».

Следует заметить, что в настоящих условиях работы муниципальных учреждений традиционное управление и управление проектами не должны противоречить друг другу, а скорее – дополнять. Традиционная система управления не всегда действенна, поэтому необходимо искать новые пути, позволяющие решать перспективные задачи.

Помимо этого, необходимо помнить, что традиционное управление направлено на решение текущих задач сохранения и оптимизации деятельности, опираясь на имеющиеся успешные виды деятельности. Управление проектами происходит по другому – вместо задач сохранения изначально решаются инновационные задачи, а непосредственное внимание уделяется не тому, что с успехом складывается, а тому, что предвидится как будущий успех.

¹ Немченко О.А, Тарасенко А.В. Управление имиджем муниципальных служащих с позиции проектного подхода: материалы международной научно-практической конференции «Управление в XXI веке». Белгород, 2015.

² Разу М.Л., Лялин А.М., Бронникова Т.М. Управление проектом. Основы проектного управления: учебник. М., 2017.

³ Игнатова А.М. Применение проектного метода в муниципальном управлении современной России // Маркетинг МВА. Маркетинговое управление предприятием. 2016. № 1. С. 176–189.

На основе вышеизложенного проект можно рассматривать как относительно обособленный внутренне целостный вид деятельности, в основе которого лежит, с одной стороны, инновационная идея либо технология, а с другой, – четкий алгоритм достижения цели, увязанный с задачами, мероприятиями, ресурсами, исполнителями и показателями эффективности.

Формирование имиджа муниципального служащего на основе проектного подхода представляет собой планирование и проведение ряда мероприятий, направленных на создание положительного имиджа муниципального служащего.

Вопрос о внедрении проектного управления в органах местного самоуправления является достаточно актуальным, так как реальный результат работы оценивается не только вышестоящими инстанциями и контролирующими органами, но и непосредственно жителями территорий.

Внедрение проектного управления в органах власти по всей стране само по себе является крупномасштабным проектом. Поэтому его реализацию также необходимо делить на последовательные этапы:

- организационный (формирование системы, распределение функций);
- методологический (разработка положений, регламентов и другой документации);
- технологический (создание общей для всех ОИВ информационной системы);
- обучающий (оценка и утверждение компетенций, обучение специалистов).

Следует также отметить существенную разницу в накопленном органами муниципальной власти различных субъектов опыте по внедрению проектного управления в повседневную работу. Нередко проектная работа в органах муниципальной власти зависит прежде всего от наличия

нормативно–правовой базы в самом субъекте, которая используется в качестве основы для проектной деятельности муниципалитетов.

В апреле 2014 г. распоряжением Минэкономразвития России от 14.04.2014 № 26 РАУ были утверждены Методические рекомендации по внедрению проектного управления в органах исполнительной власти¹. Данный документ достаточно подробно описывает модель проектно–ориентированной системы управления, затрагивая вопросы управления компетенциями и мотивацией участников проектной деятельности, организационной и технологической ее поддержки. В свою очередь, в 2013 г. был создан Совет по внедрению проектного управления при Минэкономразвития России.

В свою очередь, в типичной должностной инструкции специалиста администрации муниципального образования, как правило, отсутствуют термины «проект», «проектное управление», что констатирует отсутствие должностных обязанностей по управлению проектами. В связи с этим возникает потребность в качественном обучении и подготовке муниципальных служащих по данной квалификации, что станет одним из основополагающих составляющих успешной реализации муниципальных проектов.

Игнатова А.М. отмечает, что в отличие от давно укоренившегося в практике органов исполнительной власти функционального подхода методы проектного управления появились в нашей стране сравнительно недавно². Необходимость перехода на принципы проектного управления возникла в условиях модернизации экономики, осуществления инфраструктурных и

¹ Методические рекомендации по внедрению проектного управления в органах исполнительной власти // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2014. – № 43. – Ст. 4417.

² См. например, Игнатова А.М. Применение проектного метода в муниципальном управлении современной России // Маркетинг МВА. Маркетинговое управление предприятием. 2016. № 1. С. 176–189.

инновационных проектов, развития промышленно–территориальных кластеров.

Все проекты, в том числе и по формированию имиджа муниципального служащего в органах власти подразделяются на три вида:

- приоритетные – ключевые инициативы, которые контролируются лично руководителем органа;

- внутренние – реализуемые подразделениями ОИВ направлены на улучшение работы административного органа либо муниципального учреждения;

- внешние – внедряющиеся внешними организациями под контролем органа власти. Ориентированы на социальный эффект – улучшение условий жизнедеятельности заданной целевой группы; они реализуются в пространстве местного сообщества.

Выделяют отдельные аспекты деятельности, связанной с проектами, которые уверенно вошли в российскую региональную и муниципальную практику:

- сопровождение инвестиционных проектов. Задача привлечения инвестиций сегодня ставится едва ли не в каждом территориальном образовании, проработана нормативная база ее решения и созданы институциональные основы;

- организация конкурсов социальных проектов. Данный вид деятельности распространяет проектный подход на реализацию общественной инициативы. Чаще всего конкурсы социальных проектов проводятся подразделениями местной администрации по молодежной политике и ориентированы на поддержку самореализации молодых людей. В ряде случаев поддерживаются социально значимые проекты некоммерческих организаций (Ханты–Мансийск, Ангарск и др.).

Каждый проект, в том числе и проект по формированию имиджа муниципального служащего, от возникновения идеи до полного своего

завершения проходит ряд последовательных ступеней своего развития. Полная совокупность ступеней развития образует жизненный цикл проекта. Жизненный цикл проекта принято разделять на фазы. Проект проходит четыре фазы развития:

- начальная фаза (разработка концепции проекта);
- фаза разработки (планирование проекта);
- фаза реализации (поэтапный процесс исполнения проекта);
- фаза завершения (процесс выхода из проекта).

Механизм разработки проекта по формированию имиджа муниципального служащего предполагает последовательное прохождение ряда этапов:

- 1) аналитического (проблемно ориентированный анализ ситуации);
- 2) этапа концептуализации (построения иерархии целей и задач);
- 3) этапа инструментализации (отбора эффективных инструментов осуществления деятельности в рамках проекта);
- 4) конкретизации схемы действий (до уровня мероприятий и порядка (графика) их проведения);
- 5) бюджетирования проекта;
- 6) выделения критериев эффективности реализации проекта, ожидаемых показателей и методов их оценки¹.

Проектный подход имеет ряд преимуществ. Первое, принципиальное преимущество состоит в эффективном взаимодействии экономических субъектов–участников проекта, к которым мы относим и наемный персонал.

Эффективное взаимодействие достигается:

- а) согласованием интересов участников проекта;
- б) известным конечным сроком завершения проекта;

¹ Дмитриев А.В. Методика внедрения проектного подхода в управление социальным развитием российских регионов // Наукоедение: интернет-журнал. 2017. № 1. URL: <http://Naukovede.Neie.ru/PDF/25ev№113.pdf> (дата обращения 24.09.2017).

в) хозяйственной самостоятельностью проектных менеджеров.

Второе преимущество состоит в том, что проектный подход позволяет наилучшим образом распорядиться ограниченными ресурсами для достижения экономически и социально значимых целей.

Плюсы третьего преимущества заключаются в представлениях проекта как комплекса взаимосвязанных работ с определенными сроками начала и завершения, которые позволяют получить объективную экономическую оценку, на всех этапах проекта: при его разработки, а так же в ходе его реализации и по итогам реализации проекта.

Чтобы управление проектами в рамках деятельности муниципалитета не было фикцией, необходимо встроить его в организационную структуру органов местного самоуправления. Орган управления проектами может иметь статус отдела, управления и т. д.

Отделы координации проектной деятельности осуществляют регистрацию инициативной заявки по вопросу открытия проекта в информационной системе; формируют кадровый резерв проектного управления; ведут учет проектов и контролируют их выполнение в т. ч. путем выездных проверок; осуществляют контроль премирования команды проекта.

Наряду с исполнительным органом проектного управления в ряде муниципальных образований учрежден совещательный орган – Проектный совет, который призван формализовать процедуру инициирования проектов и сделать ее публичной.

Ключевой фигурой в проектном управлении является руководитель проекта, назначение которого – быть идеологом и организатором проектной деятельности. Руководитель проекта формирует проектную команду, однако в рамках иерархической структуры административных органов это сопровождается согласованиями с непосредственными руководителями работников.

Определение должностного статуса руководителя управленческого проекта является достаточно сложным вопросом. Зачастую руководитель выбирается из числа муниципальных кадров. Распространен также вариант, когда руководитель проекта формально остается в своей прежней должности, но отвечает только за проект. Такой подход имеет отрицательную сторону: сохранение привычного уклада может минимизировать эффект от проектной организации труда.

От реализации проектного подхода в деятельности муниципальных учреждений рекомендуется двигаться в сторону стратегического планирования их развития, интегрируя данную систему с системой, задаваемой стратегией развития муниципального образования.

В рамках развития муниципальной службы предлагается осуществлять мероприятия по следующим направлениям:

- Внедрение современных принципов организации муниципальной службы.
- Формирование новой системы квалификационных требований к должностям муниципальной службы.
- Повышение качества отбора для замещения должностей муниципальной службы.
- Внедрение комплексной оценки муниципальных служащих;
- Обеспечение непрерывного профессионального развития муниципальных служащих.
- Развитие многофакторной системы мотивации муниципальных служащих.
- Внедрение антикоррупционных кадровых технологий на муниципальной службе.

Внедряя систему управления проектами, следует предусмотреть меры по минимизации рисков:

- превращения ее в имитационную практику;

- неполного и нерегулярного финансирования проектов;
- недостатка необходимых знаний у участников проектного управления.

Эффективному использованию потенциала проектного управления способствуют следующие мероприятия:

- создание мотивационного механизма проектного управления на региональном и муниципальном уровнях;
- совершенствование действующих структурно–функциональных блоков проектного управления с учетом региональной специфики;
- создание системы повышения квалификации специалистов муниципальных и государственных органов исполнительной власти в сфере муниципального управления;
- обеспечение широкого участия населения и общественных организаций в осуществлении контроля и оценки качества управления проектами.

Все это позволит более полно использовать существующий потенциал проектного управления для решения задач регионального развития.

Чтобы сформировать имидж муниципального служащего на основе проектного управления необходимо пройти все этапы проектирования:

- 1) Сначала необходимо провести социологический опрос, чтобы выявить мнение граждан об имидже муниципального служащего. Социологический опрос позволит объективно оценить сложившийся образ муниципальных служащих у горожан.

- 2) Затем необходимо разработать ряд мероприятий, направленных на формирование позитивного имиджа муниципальных служащих. Такими мероприятиями могут стать: организация пресс конференций для населения; организация «горячей телефонной линии»; освещение положительной работы муниципальных служащих, публикация в СМИ материалов,

направленных на поднятие престижа муниципальной службы и формирование положительного имиджа муниципального служащего.

3) Далее следует реализовать в жизнь все запланированные мероприятия.

4) И наконец, проанализировать проведенную работу, подвести итоги проведенных мероприятий, выявить все положительные и отрицательные результаты проделанной работы.

Исследовав теоретические основы технологии формирования имиджа муниципальных служащих, можно сделать следующие выводы:

1. В широком смысле под имиджем понимается целенаправленно формируемый образ (лица, организации, явления), призванный оказать определенное эмоционально–психологическое воздействие на определенную группу лиц. При этом имидж муниципального служащего – это завершенный образ органа местного самоуправления, который за ним закрепляется и воспроизводится в сознании населения.

2. Формирование имиджа муниципального служащего на основе проектного подхода представляет собой планирование и проведение ряда мероприятий, направленных на создание положительного имиджа муниципального служащего. Технология формирования имиджа муниципального служащего должна опираться: на понимании понятия имиджа; на учете индивидуальности самого муниципального служащего, а так же на понимании особенностей целевой аудитории, на которую направлено влияние имиджа.

3. Управление проектами в сфере муниципального управления в последнее время становится все более актуальной темой для обсуждения и практической реализации. Формирование позитивного имиджа муниципального служащего на основе проектного управления является результативным, так как при реализации проекта четко выстроен план его выполнения, имеются конкретные рамки реализации проекта, а так же точно

определены руководитель проекта, его исполнители и непосредственно партнеры–участники.

4. Результатом внедрения проектной деятельности в муниципальную службу являются: привлечение внимания к актуальным проблемам, связанных с имиджем муниципальных служащих; согласование коммуникативных потоков и адресного обращения к различным социальным, возрастным, профессиональным, этническим целевым группам; создание благоприятных условий для формирования положительного имиджа муниципальных служащих.

РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА ФОРМИРОВАНИЯ ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БЕЛГОРОДА НА ОСНОВЕ ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Позитивный имидж муниципальной службы необходим для поддержания прочности и надежности муниципальной власти. Более того, позитивный имидж муниципальной службы необходим для привлечения молодых квалифицированных специалистов в органы муниципальной власти. Укрепление позитивного имиджа муниципальной службы позволит усилить конкурсный набор и привлекать на работу наиболее подготовленных специалистов.

Практику формирования имиджа муниципального служащего города Белгорода на основе проектного управления будем анализировать на материалах администрации города Белгорода. Сегодня администрация города Белгорода представляет собой исполнительно–распорядительный орган местного самоуправления города Белгорода, согласно уставу городского округа города Белгорода наделена полномочиями по решению вопросов местного значения и полномочиями для осуществления отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления города федеральными законами и законами Белгородской области¹.

Администрацией города Белгорода руководит глава администрации (мэр) города Белгорода Полежаев Константин Алексеевич, его первым заместителем является Алдаев Д.Н.

К полномочиям администрации города Белгорода относятся:

- 1) формирование, исполнение бюджета города Белгорода;

¹ О принятии Устава городского округа «Город Белгород»: Решение от 29 ноября 2005 г. № 197 // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Белгородская область».

2) владение, пользование и распоряжение имуществом, находящимся в муниципальной собственности, в порядке, установленном Собранием депутатов;

3) организация в границах муниципального района электро- и газоснабжения поселений;

4) дорожная деятельность в отношении автомобильных дорог местного значения вне границ населенных пунктов в границах муниципального района, а также осуществление иных полномочий в области использования автомобильных дорог и осуществления дорожной деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) создание условий для предоставления транспортных услуг населению и организация транспортного обслуживания

Администрация города Белгорода осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными актами Российской Федерации и Белгородской области, настоящим Уставом, решениями Белгородского городского Совета, постановлениями главы администрации города Белгорода и иными муниципальными правовыми актами¹.

Деятельность администрации города Белгорода охватывает все сферы жизнедеятельности горожан такие как:

– Экономика, которая включает в себя: промышленность, строительство, муниципальную собственность, предпринимательство, бюджет и муниципальные финансы и т.п.

– Городское хозяйство состоит из транспортной инфраструктуры, озеленение и ландшафтное обустройство.

– Социальная сфера: здравоохранение, образование, социальная защита населения.

¹ О принятии Устава городского округа «Город Белгород»: Решение от 29 ноября 2005 г. № 197 // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Белгородская область».

- Градостроительство и архитектура: территориальное планирование, градостроительное зонирование.
- Обеспечение безопасности жизнедеятельности: защита от ЧП, обеспечение безопасности, экология.

Структура администрации города утверждается Белгородским городским Советом по представлению мэра города Белгорода.

В структуру администрации города Белгорода входят мэр города Белгорода, первый заместитель главы администрации города, заместители главы администрации города, структурные подразделения администрации города. В структуру администрации могут входить отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации.

Мэр города Белгорода в соответствии с утвержденной Белгородским городским Советом структурой администрации города самостоятельно формирует штаты администрации в пределах средств, предусмотренных в бюджете города для содержания и организации работы администрации города.

Персонал как основная составляющая любой организации, характеризуется, прежде всего, численностью, структурой, рассматриваемыми как в статике, так и в динамике, профессиональной пригодностью, компетентностью. В таблице 1 приведена динамика численности и состава муниципальных служащих администрации города Белгорода в 2016–2017 гг¹.

¹ Паспорт города Белгород за 1-е полугодие 2017 г. : статистический сборник с комментариями. – Белгород, 2017.

Таблица 1.

**Динамика численности и состава муниципальных служащих
Администрации города Белгорода**

<i>Численность муниципальных служащих органов местного самоуправления по категориям и группам муниципальных должностей</i>	<i>Первое полугодие 2016г</i>	<i>Первое полугодие 2017</i>	<i>Отклонение +; –</i>
Общая численность	532	499	–33
<i>По группам должностей муниципальной службы</i>			
высшие	41	43	2
главные	94	115	21
ведущие	364	318	–46
старшие	30	20	–10
младшие	3	3	–
Среднесписочная численность работников администрации города Белгорода	667	641	–26

Из Таблицы 1 видно, что на первое полугодие 2017 года общая численность муниципальных служащих города Белгорода сократилась на 33 штатные единицы, что на 6,9% меньше, чем в первое полугодие 2016 года. В администрации города Белгорода так же сократилось число работников на 26 человек, что на 3% меньше, чем в первое полугодие 2016 года.

Согласно данным Стратегии развития города Белгорода до 2025 года, значительное число лиц, работающих на муниципальных должностях, находится в активном трудоспособном возрасте: 23,0% являются молодыми специалистами до 30 лет, что превышает среднее значение по России (16,0%), 27,0% – в возрасте от 31 до 40 лет, 30,0% – представлены возрастной категорией от 4 до 50 лет и 17% – от 51 – 60 лет. Данное соотношение считается наиболее оптимальным для эффективной деятельности¹.

¹ Об утверждении стратегии развития города Белгорода до 2025 года и плана мероприятий органов местного самоуправления по реализации стратегии развития города Белгорода до 2025 года на 2017 - 2020 годы: Решение Совета депутатов города Белгорода от 30 января 2007 г. № 413 // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Белгородская область».

Имидж муниципального служащего целенаправленно формируется самими служащими, средствами массовой информации, Интернетом. Значительная часть общественного мнения о муниципальных служащих формируется с использованием широкого набора средств и, прежде всего, возможностей массовой коммуникации (70–80%) и публичных форм общения, таких как митинги, собрания (10%).

По каждому из перечисленных каналов идет формирование общественного мнения, которое складывается на основании собственного восприятия информации населением, а так же эмоционально–психологического воздействия¹.

На основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что формирование имиджа – это процесс, который в первую очередь связан с передачей различного рода информацией о муниципальных служащих.

В структуре органов власти города Белгорода информационно–аналитическое управление связано с работой с информационными потоками.

Перечислим основные направления работы по формированию имиджа муниципальных служащих в городе Белгороде:

– Обеспечение доступа населения города Белгорода к информации о деятельности органов местного самоуправления в соответствии с принципами открытости, доступности, достоверности, свободы поиска, получения, передачи и распространения информации, соблюдения прав граждан на неприкосновенность частной собственности.

– Осуществление связей с политическими партиями, общественными и религиозными организациями.

– Изучение информационной активности населения.

– Преодоление негативных факторов, влияющих на состояние общественного мнения, защита жителей города от негативного информационного и деструктивного идеологического воздействия.

¹ Джадан И. Профессионализм как PR-технология // Электронный журнал. Русский Журнал. 2016. № 4. URL: russ.ru/politics.html (дата обращения: 17.11.2017).

- Выпуск информационных брошюр, листовок, справочников.
- Мониторинг общественного мнения о муниципальных служащих, проведение социологического исследования о коррупции в органах местного самоуправления города Белгорода.

- Организация диалога между властью и обществом (пресс-конференции).

- Улучшение качества человеческих взаимоотношений на муниципальной службе, а так же между муниципальными служащими и обществом.

Осуществление муниципальными служащими своей профессиональной деятельности по перечисленным направлениям связано с созданием образа чиновника.

С 2014 года на территории Белгородской области в соответствии с постановлением Губернатора области от 11 марта 2014 года № 19 проводился опрос населения об эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления и организаций с применением IT-технологий.

Согласно опросу населения «Оценка населением эффективности деятельности руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований области, предприятий и учреждений, осуществляющих оказание услуг населению области», который проводится на одноименном портале регулярно можно сделать вывод о том, что удовлетворенность населения деятельностью органов местного самоуправления городского округа «Города Белгорода» по итогам 1 полугодия 2017 года составила 92,45 %. В том числе удовлетворенность населения муниципальным управлением составляет 93,14 %. По результату данного опроса можно видеть, что население города Белгорода практически полностью удовлетворено деятельностью органов местного самоуправления.

Необходимо отметить, что представление об органах местного самоуправления и о муниципальных служащих дают результаты

социологических исследований и мероприятий, проведенные в МАУ «Институт муниципального развития и социальных технологий», которые являются показателем оценки горожан об имидже муниципальных служащих. Такими мероприятиями являются:

- Научно–практическая конференция по проблемным вопросам муниципального управления.
- Мониторинг лучших муниципальных практик.
- Публикация серии статей о лучших муниципальных практиках города Белгорода в ведущих российских изданиях.
- Проведение социологического и экспертного исследования «Имидж органов местного самоуправления города Белгорода»¹.

На основе социологического исследования, которое провело МАУ «ИМРиСТ» во втором полугодии 2016 года среди населения города Белгорода в количестве 200 человек, с целью определения современного имиджа органов местного самоуправления города Белгорода, было выявлено, что:

1) Каждый второй белгородец в той или иной степени считает работу в органах местного самоуправления престижной, что говорит о восприятии в белгородском обществе муниципальной службы как в целом весьма значимой и влиятельной деятельности.

2) Большая доля опрошенных респондентов, которые хотели бы занять должность муниципальной службы – 27 %.

3) Основными причинами, по которым респонденты хотели бы занять должность муниципальной службы, стали высокая заработная плата (52,26%), а так же наличие социальных благ и льгот (40,77 %).

4) Каждый третий белгородец (34,5 %) готов согласиться с утверждением, что муниципальные служащие сегодня достаточно компетентны.

¹ Воронов В. А., Трапезников С. В. Имидж органов местного самоуправления города Белгорода // Управление городом: теория и практика. 2017. № 2. С. 42-46.

5) Более половины белгородцев (57,7 %) достаточно положительно относятся к решениям, принимаемым местной властью.

б) К основным качествам, необходимым муниципальному служащему, белгородцы относят честность (56,8 %) и неподкупность (39,8 %).

Таким образом, можно заметить, что как род деятельности муниципальная служба имеет большое уважением в белгородском обществе, что говорит о положительных условиях для формирования позитивного имиджа конкретных представителей муниципальной службы в городе Белгороде.

Обобщая полученные результаты исследования по определению современного имиджа органов местного самоуправления города Белгорода, можно сделать следующее заключение:

Как род деятельности муниципальная служба пользуется большим уважением в белгородском обществе, что позволяет говорить о подходящих условиях для формирования позитивного имиджа конкретных представителей муниципальной службы, который, однако, в настоящее время трудно оценить как положительный.

Формированием имиджа муниципального служащего в администрации города Белгорода занимается управление кадровой политики администрации города, управление по взаимодействию со СМИ, а так же управление общественных отношений.

Управление кадровой политики является главным звеном в формировании имиджа муниципальных органов. Из-за того, что о работе муниципальных органов власти люди судят по тому, с каким специалистом им приходится сталкиваться при решении личных вопросов. Вне зависимости от классного чина – делопроизводитель это или начальник структурного подразделения – муниципальный служащий, как представитель официальной власти, должен быть способным решать проблемы рядовых жителей, должен располагать к себе народ.

Управление кадровой политики администрации города Белгорода занимается вопросами:

1. Реализация положений законодательства о муниципальной службе.
2. Обеспечение деятельности главы администрации города по реализации основных направлений кадровой политики.
3. Совершенствование систем подбора, оценки, отбора, адаптации, обучения, развития, мотивации персонала, формирование корпоративной культуры работников администрации города.
4. Реализация антикоррупционной политики в администрации города, профилактика коррупционных и иных правонарушений, развитие механизмов предупреждения коррупции, выявления и разрешения конфликта интересов на муниципальной службе.
5. Документальное оформление трудовых отношений в администрации города в соответствии с законодательством.
6. Учет личного состава работников администрации города.
7. Формирование реестра муниципальных служащих администрации города.

Таким образом, управление кадровой политики администрации города Белгорода формирует имидж муниципального служащего города Белгорода при приеме на работу в муниципальные органы, а так же обучая новым знаниям в области корпоративной этики, адаптируя и мотивируя муниципального служащего.

Управление по взаимодействию со СМИ города Белгорода являются одним из основных источников передачи информации о реальных городских проблемах. От того, в какой степени они освещаются и насколько достоверна информация о них, зависит уровень осведомленности населения о деятельности местных органов власти, и соответственно образ населения о власти и должностных лицах.

Задачами управления по взаимодействию со СМИ является:

1. освещение в средствах массовой информации (далее – СМИ) деятельности администрации города Белгорода;
2. информационное обеспечение Интернет – освещение мероприятий на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода;
3. проведение пресс–конференций, брифингов, других информационных встреч журналистов с представителями органов местной власти;
4. проведение аккредитации СМИ;
5. обеспечение СМИ информационными, фото–видео материалами, пресс–релизами;
6. формирование еженедельного медиа–плана администрации города Белгорода;
7. работа с запросами СМИ, относящимся к деятельности муниципальных служащих администрации города Белгорода;
8. взаимодействие с региональными и федеральными СМИ на основе муниципальных контрактов, контроль за их исполнением;
9. развитие районных газет;
10. мониторинг средств массовой информации, структурных подразделений администрации города Белгорода оперативной информацией по материалам СМИ;
11. поддержание в надлежащем техническом состоянии служебного транспорта.

Пресс–служба администрации города Белгорода принимала участие в конкурсе «Лучшая пресс–служба муниципалитета», проходивший среди конкурсантов по всей России. В 2016 году пресс–служба администрации города Белгорода стала победителем в номинации «Лучшая пресс–служба администрации городского округа».¹

¹ Положение конкурса «Лучшая пресс-служба муниципалитета»: МСУИНФОРМ.РФ URL: <http://мсуинформ.рф/projects/football-league/> (дата обращения: 25.11.2017)

Еще одним из основных составляющих формирования имиджа муниципального служащего является *управление общественных отношений*.

Целью управления общественными отношениями является формирование теоретических знаний и практических навыков по организации общественных связей, способствующих установлению и поддержанию общения и сотрудничества, решению разнообразных проблем и задач управления.

Перечислим некоторые вопросы, которые решает управление общественных отношений администрации города Белгорода:

1. Мониторинг и прогнозирование общественно–политической ситуации в городе.
2. Выработка практических рекомендаций по взаимодействию с политическими партиями, общественными и религиозными организациями.
3. Ведение реестров политических партий и общественных организаций.
4. Координация работы с письменными уведомлениями политических партий, общественных и религиозных организаций.
5. Участие в публичных мероприятиях политических партий, общественных и религиозных организаций.
6. Подготовка ежемесячной аналитической информации об общественно–политической и религиозной ситуации в городе.
7. Организация системы общественного самоуправления города, изучение проблематики городских территорий.
8. Организация взаимодействия администрации города с Советами территорий, ГОСами и другими институтами гражданского общества.
9. Осуществление представительской функции в составе органов общественного самоуправления.
10. Деятельность в рамках международного и межмуниципального сотрудничества.

11. Обеспечение участия официальных представителей города Белгорода в международных мероприятиях.

12. Формирование имиджа города на международной и федеральной арене.

В настоящее время проектное управление полностью интегрировалось в деятельность органов местного самоуправления города и выполняет не только контрольную функцию, но и стало частью кадровой и организационной работы.

Технология проектного управления является одной из приоритетных в городе Белгороде, отсюда следует, что при формировании имиджа муниципального служащего в администрации города Белгорода используется проектный подход.

Проектная деятельность в администрации города Белгорода ведется весьма активно во всех сферах. Проектная деятельность была внедрена в администрации города Белгорода, с целью повышения эффективности и результативности деятельности за счет:

- обеспечения достижения результатов, запланированных администрацией города;
- обеспечения соблюдения и сокращения сроков достижения результатов;
- обеспечения эффективного использования временных, человеческих и финансовых ресурсов, выделяемых для реализации проектов;
- обеспечения прозрачности, обоснованности и своевременности принимаемых решений посредством предоставления актуальной и достоверной информации о реализации проектов;
- повышения эффективности внутриведомственного, межведомственного и межуровневого взаимодействия органов государственной власти и местного самоуправления, а также взаимодействия

органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами и организациями;

- обеспечения эффективных механизмов контроля за реализацией проектов;

- обеспечения возможности прогнозировать ход реализации проектов и своевременно предпринимать корректирующие меры.

За годы внедрения проектного управления в городе Белгороде была разработана нормативная правовая база, регулирующая вопросы проектной деятельности от инициации проекта до его завершения и мотивации участников. Основным нормативным документом является Положение об управлении проектами в городском округе «Город Белгород», утвержденное постановлением администрации города Белгорода от 1 октября 2012 года № 195, которое определяет условия и порядок применения принципов управления проектами администрацией городского округа «Город Белгород»¹.

«Настоящее Положение применяется для управления проектами, направленными на достижение целей, определенных Стратегией социально-экономического развития Белгородской области на период до 2025 года, Стратегией развития города Белгорода до 2025 года, государственными программами области, нормативными правовыми актами Губернатора и правительства Белгородской области, поручениями Губернатора области, муниципальными программами городского округа «Город Белгород», нормативными правовыми и распорядительными актами администрации города Белгорода, поручениями главы администрации города Белгорода»².

¹ Об утверждении положения об управлении проектами в городском округе «Город Белгород»: Постановление администрации города Белгорода от 1 октября 2012 г. № 195 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

² Об утверждении положения об управлении проектами в городском округе «Город Белгород»: Постановление администрации города Белгорода от 1 октября 2012 г. № 195 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

В данном Положении прописаны основные понятия и определения проектного управления, правила выделения проектных и процессных структурных подразделений администрации города, установлен порядок управления проектами, организационное сопровождение и мониторинг проекта, управление портфелем проектов.

Глава администрации города в своем отчете о реализации в 2016 году стратегии развития города Белгорода до 2025 года и плана действий органов местного самоуправления на 2017 – 2020 гг. рассказал, что: «Портфель проектов администрации города на 2016 год включал 149 единиц. Реализовано 67 проектов, 55 являются переходящими на 2017 год. В портфеле этого года – всего 131 проект. В 2016 году за участие в проектах более высокого уровня сложности повышены ранги 29 участникам проектной деятельности. Всего 375 сотрудников администрации имеют присвоенные ранги в области проектного управления»¹.

Внедрение проектного управления в органах местного самоуправления имеет большое значение. Реальный результат проектной работы могут оценить не только вышестоящие инстанции и контролирующие органы, но и непосредственно сами жители города.

Было отмечено, что в Белгородской области более 80% успешно реализованных проектов приходятся на муниципальные, курируемые и реализуемые на уровне органов местного самоуправления области. Причём значительную часть составляют экономические и социальные проекты. Большое значение имеют организационные и технические проекты. Свыше половины муниципальных служащих обучены проектному управлению.

¹ Об отчете главы администрации города о реализации администрацией города в 2016 году стратегии развития города Белгорода до 2025 года и плана действий органов местного самоуправления на 2017 - 2020 годы: Решение Белгородского городского совета от 25 апреля 2017 г. № 506 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».

Администрацией города Белгорода было разработано и утверждено ряд проектов и программ, связанных с формированием имиджа муниципальных служащих, таких как:

- Кодекс этики и служебного поведения муниципальных служащих администрации города Белгорода (Постановление администрации города Белгорода от 10 мая 2011 г. № 70).

- Стратегия развития города Белгорода до 2025 года (Решение Совета депутатов города Белгорода от 30 января 2007 г. № 413).

- Муниципальная программа «Развитие солидарного общества и информационного пространства городского округа «Город Белгород» на 2017 – 2020 годы» (Постановление администрации города Белгорода от 14 февраля 2017 г. № 31).

- Положение о проведении конкурса «Лучший муниципальный служащий администрации города Белгорода» (Распоряжение администрации города Белгорода от 31 мая 2012 г. № 2044).

- Муниципальная программа «Муниципальное управление и развитие солидарного общества на 2015 – 2020 годы» (Постановление администрации города Белгорода от 10 ноября 2014 г. № 226).

Перечисленные нормативные акты формируют имидж муниципального служащего города Белгорода, именно на их основании строится образ муниципального служащего в администрации города Белгорода, разберем их.

Одним из основных составляющих формирования имиджа является постановление администрации города Белгорода от 10 мая 2011 № 70 «Об утверждении кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих администрации города Белгорода», которому придерживаются муниципальные служащие города для формирования своего положительного имиджа¹.

¹ Об утверждении кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих администрации города Белгорода: Постановление администрации города Белгорода от 10

Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения муниципальных служащих для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также содействие укреплению авторитета муниципальных служащих, доверия граждан к органам местного самоуправления городского округа «Город Белгород» и обеспечение единых норм поведения муниципальных служащих.

Кодекс поведения:

- служит основой для формирования должной морали в сфере муниципальной службы, уважительного отношения к муниципальной службе в общественном сознании, а также выступает как институт общественного сознания и нравственности муниципальных служащих, их самоконтроля;
- призван повысить эффективность выполнения муниципальными служащими своих должностных обязанностей;
- знание и соблюдение муниципальными служащими положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и служебного поведения.

Кодекс этики и служебного поведения муниципальных служащих администрации города представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться муниципальные служащие администрации города независимо от замещаемой ими должности.

В настоящее время муниципальные служащие города Белгорода стараются руководствоваться следующими этическими нормами:

- служение городу. Интересы городу, а через него общества в целом являются высшим критерием и конечной целью профессиональной деятельности муниципального служащего;

- распоряжаются властью и полномочиями и при этом бывают честными;

- служение общественным интересам. Разрешают конфликты различных социальных групп своего региона с точки зрения закона;

- уважение к личности. Признание, соблюдение и защита прав, свобод и законных интересов человека является долгом муниципального служащего;

- принцип законности. Муниципальные служащие соблюдают и отстаивают Устав городского округа города Белгорода, Законы и нормативные акты принятые на территории городского округа ;

- прежде чем руководить коллективом, должен сам научиться подчиняться, уметь выполнять то, что требует от своих сотрудников.

Также существуют следующие характеристики организационной культуры администрации города Белгорода, которые будут способствовать формированию позитивного имиджа муниципальных служащих:

- наличие определенных признаков сильной организационной культуры;

- включенность в организационную культуру администрации имеющихся субкультур;

- высококонтекстность по отношению к организационному окружению и ситуации.

Вместе с тем выявлены характеристики организационной культуры администрации города Белгорода, негативно влияющие на данный процесс:

- противоречия между декларируемыми целями администрации и представлениями муниципальных служащих о механизмах их реализации;

- преобладание признаков слабой организационной культуры муниципальной службы;

- неполное соответствие представлений муниципальных служащих ожиданиям потребителей их услуг;

– низкоконтекстность организационной культуры администрации по отношению к внешним воздействиям.

Эффективность деятельности муниципального органа напрямую зависит от эффективности организации работы с кадрами муниципальных служащих. Структурная перестройка экономики муниципального образования невозможна без создания эффективного механизма управления развитием его кадрового потенциала, научной проработки методов кадрового обеспечения территориальных структур. Основная цель органов местного самоуправления – улучшение качества жизни населения, проживающего на территории муниципального образования.

Стратегия развития города Белгорода до 2025 года (далее – Стратегия) определяет систему долгосрочных направлений, целей, задач социально-экономического развития города, увязанных с механизмами их реализации и показателями эффективности.

Одним из направлений стратегии является «Повышение качества муниципального управления и развитие общественного самоуправления».

Основой повышения качества муниципального управления выступает формирование кадровой элиты. Именно кадровый потенциал будет способствовать изменению подходов к развитию экономики и социума. Белгород станет точкой притяжения интеллектуальных кадров, приобретет эффективную экономику, обеспечит достойный уровень благосостояния населения. Настоящая Стратегия будет в полной мере реализована лишь при условии, что в данный процесс будут вовлечены широкие слои населения города, и, прежде всего, квалифицированные и мотивированные представители элиты местного сообщества, городской интеллигенции в целом¹.

¹ Об утверждении стратегии развития города Белгорода до 2025 года и плана мероприятий органов местного самоуправления по реализации стратегии развития города Белгорода до 2025 года на 2017 - 2020 годы: Решение Совета депутатов города Белгорода от 30 января 2007 г. № 413 // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Белгородская область».

Одной из целей данного направления является – повышение качества муниципального управления.

Проведение продуманной имиджевой политики на основе медиапланирования направлено на формирование положительного образа города Белгорода как во внутреннем, так и во внешнем пространстве, на обеспечение высоких позиций города в российских и международных рейтингах.

Рассмотрим муниципальную программу «Муниципальное управление и развитие солидарного общества на 2015 – 2020 годы», в которой так же было затронуто формирование имиджа муниципального служащего.

Ответственным исполнителем муниципальной программы была назначена администрация города Белгорода, а именно управление информации и массовых коммуникаций. Участником так же является администрация города Белгорода, точнее отдельные управления.

Одной из целей муниципальной программы «Муниципальное управление и развитие солидарного общества на 2015 – 2020 годы» является обеспечение позитивного имиджа деятельности органов местного самоуправления через улучшение качества информационного пространства и развитие международных и межмуниципальных отношений города Белгорода. Соответственно одной из задач вышеупомянутой Программы является обеспечение позитивного имиджа деятельности органов местного самоуправления через улучшение качества информационного пространства и развития коммуникаций.

Муниципальная программа состоит из пяти подпрограмм, одна из которых «Развитие благоприятной информационной среды на территории города Белгорода», которая направлена на решение задачи муниципальной программы по обеспечению позитивного имиджа деятельности органов местного самоуправления через улучшение качества информационного пространства и развития коммуникаций.

Таким образом, в рамках подпрограммы планируется организация и проведение мероприятий, направленных на формирование корпоративной культуры. Что в свою очередь повысит престиж муниципальной службы, и сформирует положительный имидж муниципального служащего.

В целях выявления и поощрения муниципальных служащих администрации города Белгорода, имеющих значительные достижения в сфере профессиональной деятельности, стимулирования их активности и роста профессионализма, повышения престижа муниципальной службы было утверждено положение о проведении конкурса «Лучший муниципальный служащий администрации города Белгорода»¹.

Основной целью конкурса была повышение престижа муниципальной службы, распространение опыта работы лучших муниципальных служащих, поощрение творчески и эффективно работающих муниципальных служащих.

Перед конкурсом ставились следующие задачи:

- раскрытие творческого потенциала муниципальных служащих;
- повышение профессионального уровня муниципальных служащих и их роли в социально–экономическом развитии города Белгорода;
- выявление и признание заслуг и профессиональных достижений муниципальных служащих;
- развитие органов местного самоуправления;
- совершенствование кадровой работы в администрации города Белгорода;
- содействие формированию резерва управленческих кадров.

Результатами конкурса стало награждение муниципальных служащих в пяти группах должностей: младшей, старшей, ведущей, главной и высшей. По итогу конкурса была выполнена цель конкурса, а именно был повышен

¹ Об утверждении положения о проведении конкурса «Лучший муниципальный служащий администрации города Белгорода»: Распоряжение администрации города Белгорода от 31 мая 2012 г. № 2044. URL: <http://docs.cntd.ru/documeNst/423849821> (дата обращения: 13.12.2017)

престиж муниципальной службы за счет оповещения о деятельности муниципальных служащих, опыта работы лучших муниципальных служащих был передан всем желающим, а так же были выявлены творческие и эффективно работающие муниципальные служащие и получили поощрение и свою награду.

Для повышения теоретических основ по формированию имиджа муниципальных служащих, в актовом зале администрации города Белгорода состоялся обучающий семинар на тему: «Формирование имиджа муниципальных служащих: практический опыт и рекомендации». В ходе лекции присутствующие изучили основы формирования имиджа муниципальных служащих, а также выяснили, как приобрести необходимые навыки по формированию положительного имиджа.

Рассмотрим муниципальную программу «Развитие солидарного общества и информационного пространства городского округа «Город Белгород» на 2017 – 2020 годы», которая позволит сформировать позитивный имидж деятельности органов местного самоуправления.

Одной из задач является формирование и продвижение позитивного имиджа деятельности органов местного самоуправления через улучшение качества информационного пространства.

Муниципальная программа включает в себя три подпрограммы, одна из которых подпрограмма «Открытый город». Данная подпрограмма направлена на решение задачи муниципальной программы по формированию и продвижению позитивного имиджа деятельности органов местного самоуправления через улучшение качества информационного пространства¹.

В рамках подпрограммы решаются задачи:

¹ Об утверждении муниципальной программы «Развитие солидарного общества и информационного пространства городского округа "город Белгород" на 2017 - 2020 годы»: Постановление администрации города Белгорода от 14 февраля 2017 г. № 31 // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Белгородская область».

- повышение эффективности работы СМИ по освещению деятельности органов местного самоуправления, в том числе путем формирования разносторонних каналов передачи информации, а также предоставление и улучшение качества информационных услуг;

- формирование уникального образа Белгорода для внутренней и внешней аудитории.

В ходе подпрограммы планируется проведение ряда медийных мероприятий, реализуемых с помощью средств массовой информации и рекламы, а также мероприятия в рамках взаимодействия с институтами гражданского общества.

Проанализировав нормативную базу по формированию имиджа муниципального служащего в городе Белгороде, можно заметить, что все принятые нормативные акты влияют на формирование имиджа муниципального служащего, однако не так конкретно, как это необходимо.

В рамках диссертационного исследования, для уточнения мнения населения об муниципальных служащих, нами был проведен социологический опрос «Определение имиджа муниципального служащего местного самоуправления» среди населения ($N = 100$) и муниципальных служащих ($N = 20$) (программа исследования предоставлена в приложении 1).

Целью исследования является изучение отношения к имиджу муниципального служащего, выяснить какими профессиональными и личностными качествами должен обладать муниципальный служащий.

Результаты опроса среди населения показали, что 37,9% считают работу в органах местной власти престижной в зависимости от занимаемой должности, в свою очередь не престижной работой в муниципальных органах признали 9,5% респондентов.

При этом 27% опрошенных готовы занять должность муниципальной службы, что является достаточно высоким результатом. Отсюда можно сделать вывод, что не многие считают высоким престиж муниципальной

службы, именно поэтому не большой процент респондентов хотят занимать должность на муниципальной службе.

Однако, основными причинами, по которым респонденты хотели бы работать в органах местного самоуправления стали высокая заработная плата это 53,26% и наличие социальных благ и льгот – 40,77%. Как можно видеть из результатов, больше половины респондентов считают, что муниципальные служащие получают высокую заработную плату, что считается стереотипом, который является стимулом к работе.

По мнению опрошенных жителей города Белгорода профессиональными качествами, которыми необходимо обладать муниципальному служащему стали: профессионализм (26%), умение общаться с людьми (19%), ответственность (14%), исполнительность (11%). А это говорит о том, что многие горожане считают чиновников не достаточно профессиональными.

По мнению опрошенных, только 34% считают, что муниципальные служащие города Белгорода компетентны в своей работе, в то же время почти 41% сказали, что муниципальные служащие некомпетентны в своей профессиональной деятельности. Это свидетельствует о том, что многие жители хотели бы видеть более опытных и образованных муниципальных служащих. Поэтому необходимо проводить курсы повышения квалификации.

Большинство респондентов (64%) отметили, что сформировали имидж муниципального служащего, получая информацию из СМИ. Можно сделать заключение о том, что необходимо следить за качеством информации из СМИ для формирования положительного имиджа муниципального служащего.

Среди опрошенных лишь 16% лично обращались к муниципальным служащим. И эти респонденты выявили следующие отрицательные черты в поведении муниципальных служащих: равнодушие – 6%, грубость – 4%, неумение общаться – 3%, безответственность – 2%, нетерпимость – 1%.

На вопрос «Насколько Вы информированы о деятельности муниципальных служащих?» почти половина (49%) опрошенных сказали, что предоставляемая информация СМИ не очень объемна, и лишь 19% заявили, что СМИ достаточно информирует население.

С тем, что СМИ предоставляют достаточно информации о деятельности муниципальных служащих, согласились только 19% респондентов, 32% опрошенных заявили о том, что СМИ предоставляют информацию не в полном объеме, а 49% – считают, что предоставляемая информация СМИ не очень объемна. Из результатов опроса видно, что для многих респондентов качество информированности о деятельности чиновников из СМИ не удовлетворяет население. Поэтому необходимо улучшать качество информированности, увеличивать объем предоставляемой информации о деятельности муниципальных служащих (анкета для населения представлена в приложении 2).

В социологическом исследовании так же приняли участие муниципальные служащие, ответы которых кардинально отличаются от результатов опроса населения (анкета для муниципальных служащих представлена в приложении 3). Так ни один муниципальный служащий не дал однозначно отрицательной оценки уровню своей профессиональной компетентности, а большая половина (51%) ответила, что уровень своей профессиональной компетентности скорее высокий. Однако, большая часть населения противоречит муниципальным служащим, заявляя о некомпетентности чиновников. Можно сказать, что самооценка муниципальных служащих достаточно высока.

Заметим, что подавляющая часть (59%) муниципальных служащих считают, что самое важное в их работе – желание помочь людям в решении их проблем. Однако 78% чиновников администрации заявили, что результат профессиональной деятельности является важным в их работе. То есть можно сделать вывод, что сам факт присутствия на рабочем месте и

выполнения своих обязательств является важным выполнением работы для чиновников.

Муниципальные служащие распределили профессиональные качества в следующем порядке: 35% служащих к самому главному отнесли – профессионализм, 20% отметили ответственность и 10% – умение общаться с людьми. Лишь 5% предпочли высокий интеллект и эрудиция, а так же коммуникабельность. Можно заметить, что горожане так же в большинстве проголосовали за профессионализм, однако 19% были за умение общаться с людьми, что является для них приоритетнее, чем для чиновников.

Муниципальные служащие формируют свой имидж на основании: собственного мнения (45%), на основе мнения окружающих – 30%, СМИ – 15% и 10% формируют свой имидж при помощи средств коммуникации. Можно сделать вывод, что при формировании своего имиджа муниципальных служащих не в приоритете информация из СМИ, в отличие от горожан, которые формируют имидж данными, публикуемыми средствами массовой информации.

При этом уделяют внимание своему имиджу: по мере необходимости – 65% служащих, уделяют достаточное внимание – 30%, не уделяют внимание – 5% респондентов. Это свидетельствует о том, что большая часть чиновников заботятся о формировании своего имиджа.

В ходе данного социологического исследования было выявлено, что большинство муниципальных служащих (65%) были направлены на профессиональную подготовку и повышение квалификации (10%). Из них 80% служащих отметили полезность проведения профессиональной переподготовки. Таким образом, можно видеть, что многие чиновники повышают свою квалификацию и профессиональную подготовку, что увеличит их качество работы с населением и работы на улучшение своего имиджа.

На основе проведенного социологического исследования можно заявить о том, что профессиональное образование муниципальных

служащих: полностью соответствует выполняемой ими работе у 40% опрошенных, частично не соответствует выполняемой ими работе – у 35% респондентов и полностью не соответствует – у 25% опрошенных.

С тем, что СМИ предоставляют достаточно информации о деятельности муниципальных служащих, согласились 30% опрошенных муниципальных служащих, 45% респондентов считают, что информация предоставляется СМИ не очень полная. Однако, среди опрошенных горожан почти половина (49%) заявили о не полном объеме предоставления информации. Что свидетельствует о плохой информированности граждан.

Подводя итоги проведенного социологического исследования можно сделать следующие вывод, что степень информированности граждан о деятельности муниципальных служащих достаточно низкая. По этой причине у населения складывается ошибочное мнение об имидже муниципального служащего. Можно было заметить, что мнение муниципального служащего о себе расходится с мнением окружающих о нем. Большинство опрошенных муниципальных служащих, считает, что у них сложился положительный имидж, в то время как население думает наоборот. То есть высокая самооценка муниципальных служащих не сходится с невысоким мнением об их профессиональных способностях по мнению жителей города Белгорода.

Исходя из вышеизложенного, можно сделать ряд выводов:

1.Формирование имиджа муниципальных органов власти является действенной технологией управления, смысл которой является внушение в сознание местного населения выгодных стереотипов и образов, заставляющих человека поступать так, как ему диктуют инициаторы. В структуре органов власти городского округа города Белгорода информационно–аналитическое управление администрацией города Белгорода наиболее тесно связано с работой с информационными потоками, которое помогает муниципальным служащим формировать свой имидж.

2. Анализ применения проектного подхода формирования имиджа муниципального служащего администрации города Белгорода, показал, что

данный процесс все еще находится на начальном этапе своего развития и имеет разрозненный характер, что связано с отсутствием системности и последовательности в процессах внедрения методов управления проектами в практику работы администрации города Белгорода. С целью повышения престижа муниципальной службы города Белгорода, приняты и реализованы ряд целевых программ, в рамках которых проводятся мероприятия, направленные на совершенствование имиджа муниципальных служащих.

Однако было выявлено, что рассмотренных нами уже разработанных и принятых программ, охватывающих формирование имиджа муниципального служащего, недостаточно для качественного создания имиджа муниципального служащего. Поэтому предложено создать собственный проект, который будет направлен исключительно на формирование позитивного имиджа муниципального служащего города Белгорода.

3. Проанализировав оценку населения о муниципальных служащих города Белгорода, было выявлено, что главной проблемой является недоверие муниципальным служащим, а это в свою очередь приводит к созданию отрицательного имиджа муниципальных служащих. Существует еще ряд других проблем: низкий уровень информированности о деятельности муниципальных служащих; низкая заинтересованность населения к деятельности муниципальных служащих, и те в свою очередь не проявляют никакого энтузиазма чтобы изменить ситуацию; недостаточная изученность профессионально важных качеств муниципального служащего; органы муниципальной власти не в достаточной мере располагают к себе население; население не доверяет органам местного самоуправления.

РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БЕЛГОРОДА НА ОСНОВЕ ПРОЕКТНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Опыт показывает, что проблема создания позитивного имиджа муниципальных служащих не может быть решена традиционными методами, используемыми органами местного самоуправления. Поменять ситуацию можно, применив практику проектного управления, это подтверждается данными, полученными в результате опроса. При этом целесообразно использовать в рамках проектного управления технологии социального партнерства по взаимодействию с администрацией города Белгорода.

При этом проектирование в создании позитивного имиджа муниципальных служащих должно осуществляться на основе следующих принципов:

1. Обеспечение поочередного выполнения ролевых функций каждого из участников проекта, а также возможность сотрудничества между собой авторов проектной деятельности, что должно увеличить качество проектных разработок.

2. На всех своих этапах проектирование должно быть достаточно стандартизировано и регламентировано, именно это позволит оптимизировать и сконцентрировать ресурсы субъектов на ключевых проблемах, к которым относятся: информационно–аналитическое обеспечение проектной деятельности, достижение баланса интересов участников проектных работ.

3. Из–за того, что качество работы над проектами в большей степени зависит от уровня профессиональной компетентности специалистов, обязательным условием его эффективности является создание и развитие системы профессионального развития кадров. Именно качественная система позволит нарастить их компетентности в отношении современных

технологий социального управления а так же, что не мало важно, технологии проектирования.

4. Создание условий для привлечения в проектный процесс общественности, без участия которой проектирование приобретает односторонний административный характер¹.

После проведения анализа проектов администрации города Белгорода, которые связаны с формированием имиджа муниципального служащего, сделали вывод, что эти проекты недостаточно объемно касаются формирования имиджа. То есть можно сказать, что среди всех проектов нет ни одного, который был бы направлен конкретно на формирование имиджа муниципального служащего. Поэтому, опираясь на выводы, полученные в результате анализа применения проектного подхода в формировании позитивного имиджа муниципальных служащих г. Белгорода, автор предлагает администрации города Белгорода реализовать пилотный проект, направленный на формирование позитивного имиджа муниципальных служащих (паспорт проекта представлен в приложении 4).

Основанием для открытия проекта выступает направление Стратегии развития города Белгорода до 2025 года, а именно План действий органов местного самоуправления города Белгорода на 2017–2020 годы (раздел: повышение качества муниципального управления и развитие общественного самоуправления; цель: повышение качества муниципального управления; задача: повышение эффективности городского управления и формирование положительного имиджа города Белгорода).

Наименование проекта: «Формирование позитивного имиджа муниципального служащего в администрации города Белгорода».

Обоснование проектных мероприятий:

¹ Бояринова И.В. Управление кадровым обеспечением государственной молодежной политики в регионе : дис. ... канд.социол. наук : 22.00.08. Белгород, 2008. С. 110.

В рамках проведенного исследования «Определение имиджа муниципального служащего» были выявлены проблемы, которые обосновывают проведение мероприятий в проекте по формированию имиджа муниципального служащего.

Проведенный анализ выявил наличие проблемы, связанной с низким уровнем информированности о деятельности муниципальных служащих. Данная проблема обусловлено низким качеством информационных услуг и будет решена в рамках муниципальной программы городского округа города Белгорода «Муниципальное управление и развитие солидарного общества на 2015 – 2020 годы» утвержденной постановлением администрации города Белгорода от 10 ноября 2014 г. № 226¹.

Так, согласно в рамках подпрограммы «Развитие благоприятной информационной среды на территории города Белгорода» по результатам реализации мероприятия «Обеспечение деятельности (оказание услуг) муниципальных учреждений городского округа «Город Белгород»» планируется:

- сотрудничество с межрегиональными и федеральными средствами массовой информации;
- информирование населения о деятельности органов местного самоуправления посредством официального сайта;
- производство и распространение информационных материалов и сувенирной продукции;
- предоставление и улучшение качества информационных услуг.

Проблема изучения профессионально важных качеств муниципальных служащих должна решаться следующим образом: со служащими систематически должны проводиться тренинги, беседы и аттестации,

¹ Об утверждении муниципальной программы городского округа «Город Белгород» «Муниципальное управление и развитие солидарного общества на 2015 - 2020 годы» : Постановление администрации города Белгорода от 8 декабря 2016 г. № 224. URL: <http://docs.cntd.ru/documeNtd/432805854> (дата обращения: 23.12.2017).

подтверждающие их профессиональные навыки и умение правильно и вежливо общаться с людьми, причем, это касается не только руководителей и специалистов, но также обслуживающий персонал.

Вместе с тем, необходимо постоянно выявлять и знать о проблемах в общественных отношениях, а так же нужно регулярно применять методы оценки происходящих событий, осуществлять прогнозирование, выявлять наиболее развивающиеся и воздействующие на характер взаимоотношений муниципальных органов с обществом тенденции. На основании выявленных тенденций необходимо находить пути решения проблем, использовать нестандартные методы, отслеживать результаты и в зависимости от этих результатов координировать свою деятельность и давать рекомендации по координации деятельности муниципальных органов.

Наряду с перечисленными проблемами, так же существуют проблемы личностного характера, например:

- органы муниципальной власти не в достаточной мере располагают к себе население;
- население не доверяет органам местной власти;
- население не проявляет интереса к деятельности местных органов власти и те в свою очередь не проявляют никакого энтузиазма чтобы изменить ситуацию;
- в глазах населения отрицательный имидж муниципального служащего складывается в основном из-за действия объективных факторов.

Решением перечисленных проблем должно стать введение новых соответствующих стандартов для персонала муниципальных учреждений, включающие задачи и результаты, плановые задания и цели, профессиональную подготовку, управленческое поведение, состояние трудовых и социальных отношений.

Улучшить личностные характеристики может помочь имиджмейкер. Он улучшит внешний облик муниципальному служащему, научит уверенным

движениям при общении с собеседником, напомним о хороших манерах и расскажет как необходимо мимикой располагать к себе собеседника. Помимо этого, имиджмейкер просчитает вокруг своего подопечного любые комбинации, которые бы способствовали возвышению его имиджа.

Актуальным на сегодняшний день может стать создание системы управления процессом совершенствования административной этики. Для этого необходимо рассмотрение Этического кодекса как обязательного правила для всех муниципальных служащих, как ориентира в случаях затруднительных ситуаций. Крайняя важность соблюдения моральных и нравственных норм обусловлена влиянием этого фактора на обеспечение позитивного имиджа.

Невнимание органов власти к вопросам формирования положительного имиджа в значительной степени препятствует взаимодействию этих органов с населением, формированию у населения высокого уровня доверия и поддержки принимаемых управленческих решений. Обладание позитивным имиджем способствует упрочению позиций власти, что соответствует также ожиданиям населения, заинтересованного в эффективности ее работы при собственной активной гражданской позиции.

Одним из основных средств повышения эффективности формирования позитивного имиджа муниципального служащего должно стать непрерывное профессиональное самообразование, которое нуждается в постоянной стимуляции и поощрении со стороны руководства.

Обучение и переподготовка сотрудников может осуществляться двумя способами: без отрыва от производства (чаще всего работа под руководством опытных коллег, а также разработка и реализация различных проектов на базе своего учреждения) и с отрывом от производства.

Очень важно сформировать положительный имидж органов местного самоуправления, в частности образ муниципальных служащих, так как люди взаимодействуют с системой органов местного самоуправления посредством общения и работы с сотрудниками муниципальных учреждений.

Следовательно, имидж органов муниципальной службы, в том числе и представление о муниципальных служащих, влияет на функционирование города, а положительный имидж способствует повышению эффективности работы не только органов местного самоуправления, но и города в целом.

Однако в настоящее время имидж системы муниципальной службы в глазах граждан формируется в основном за счет сообщений, получаемых гражданами из средств массовой информации. Учитывая характер этих сообщений, можно заметить, что под влиянием СМИ у населения города Белгорода сложился отрицательный образ органов местного самоуправления (так как очень часто в СМИ мы видим и слышим о том, как неэффективно работают властные структуры, как муниципальные служащие хамят людям, приходящим к ним на прием, и почти нет сообщений о том, что наблюдается положительная динамика развития того или иного общественно важного явления, и эту положительную динамику обеспечивает работа органов местного самоуправления).

Обеспечение позитивного имиджа деятельности органов местного самоуправления через улучшение качества информационного пространства и развития коммуникаций является одной из задач муниципальной программы «Муниципальное управление и развитие солидарного общества на 2015 – 2020 годы» утвержденной постановлением администрации города Белгорода от 10 ноября 2014 года № 226.

Однако статистические данные свидетельствуют о снижении уровня престижа муниципальной службы и ослаблении имиджа муниципальных служащих. Это связано с тем, что, по большому счету, качество предоставляемой информации о деятельности муниципальных служащих очень низкое. Улучшение качества информационного вещания позволит наладить связь между горожанами и чиновниками города Белгорода, что поспособствует улучшению имиджа в глазах граждан.

Поскольку особенности деятельности муниципального служащего заключаются в практически непрерывном общении с людьми, то наиболее

важной задачей муниципального служащего с этой точки зрения становится необходимость научиться формированию собственного имиджа и максимально хорошего впечатления о себе.

СМИ считаются одним из самых распространенных имиджеформирующих средств, которому склонно доверять общество из-за трудности доступа к более авторитетным информационным каналам. При этом качество, надежность и правдивость тиражируемой информации различно, но даже современный образованный человек не всегда способен распознать эти различия.

Поэтому, с целью решения перечисленных проблем необходимо улучшить качество информированности населения, повысить уровень административной этики у муниципальных служащих администрации города Белгорода, увеличить уровень доверия у горожан к муниципальным служащим.

Цель проекта: сформировать позитивный имидж муниципального служащего в администрации города Белгорода.

Задачи проекта:

1. Провести социологическое исследование, с целью оценки отношения населения города Белгорода к муниципальным служащим;
2. Определить изначальное отношение граждан к муниципальным служащим;
3. Определить качества, которыми должен обладать муниципальный служащий с точки зрения граждан;
4. Составить перечень мероприятий PR и провести их;
5. Проанализировать результат реализации данных мероприятий;
6. Наладить отношения со СМИ в рамках проекта.

Целевая группа участников проекта:

- Население города Белгорода;
- Администрация города Белгорода;

- Управление кадровой политики администрации города Белгорода;
- Управление по взаимодействию со СМИ;
- Управление общественных отношений.

Сроки реализации проекта: март 2018 года – апрель 2019 года.

Состав мероприятий:

В рамках данного проекта планируется реализовать ряд мероприятий, которые направлены на формирование позитивного имиджа муниципального служащего:

1. Организация и проведение социологического исследования «Имидж муниципальных служащих города Белгорода».

Социологическое исследование позволит конкретно и глубоко проанализировать сложившуюся оценку о муниципальных служащих. Результатами такого исследования станет своеобразное зеркало, в котором отчетливо видны выявленные проблемы и к чему необходимо стремиться.

Регулярно проводимые социологические исследования помогут обеспечить непрерывную работу механизма обратной связи, дополняя и уточняя статистическую информацию реалистичными данными о мнениях людей о муниципальных служащих, о степени удовлетворительности их деятельности и взаимодействии с населением.

Социологическое исследование планируется проводить среди населения города Белгорода, а так же среди самих муниципальных служащих с целью выявления внутренних проблем администрации города Белгорода по формированию имиджа самих чиновников.

Проведение социологического исследования состоит из сбора информации, с помощью анкетирования, далее будет проводится анализ собранной информации, по итогу которого будет выявлен результат. Результатом социологического исследования должно стать выявление проблем и мнений об имидже муниципальных служащих.

Таким образом, после проведения социологического исследования можно будет выявить, на какие имеджеформирующие факторы необходимо будет сделать упор для поднятия имиджа муниципального служащего.

2. Проведение семинаров по формированию имиджа у муниципальных служащих в администрации города Белгорода.

Проведение семинаров по формированию имиджа являются очень эффективными при создании имиджа муниципального служащего. Чиновники получают знания о правилах поведения, общения с населением города Белгорода. Так же на семинарах рассказывают о создании правильного внешнего образа, о стиле, который необходимо иметь муниципальному служащему. В рамках тематических семинаров обучают грамотной устной и письменной речи, тренируют постановку интонации.

Согласно Федеральному закону от 27 июля 2010 № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований¹.

Результатами проведенных семинаров должно стать увеличение теоретических знаний у муниципальных служащих о важности и необходимости формировании своего имиджа. Муниципальные служащие должны для себя уяснить, из чего строится их имидж и над чем необходимо работать для формирования положительного образа о себе.

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг.: федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации – 2010. – № 25. – Ст. 574.

3. Организация и проведение «Дней открытых дверей» для всех желающих жителей города Белгорода.

В день открытых дверей участники могут ознакомиться с деятельностью, корпоративными ценностями администрации, внутренним корпоративным кодексом. Дни открытых дверей в администрации, по своей сути, представляют собой своего рода внутреннюю презентацию администрации города, что предполагает подготовку наглядных стендов, указателей, с представлением объемной и интересной позитивной информации о деятельности муниципальных служащих, достижениях, руководстве, реализуемых проектах и перспективных планах.

Непосредственные коммуникации с населением могут реализовываться посредством участия муниципальных служащих в:

- отчетах глав муниципальных образований перед населением (в качестве экспертов, специалистов по отдельным вопросам);
- работе информационных групп органов местного самоуправления;
- личных приемах граждан.

Основная цель дня открытых дверей – знакомство общественных групп с тем, как работает местное самоуправление. Одной из основных целей проведения дня открытых дверей в администрации города Белгорода является приобщение и ознакомление горожан с муниципальной службой.

По итогу дня открытых дверей у населения города Белгорода должно сложиться хорошее впечатление о муниципальных служащих, удостоверится в том, насколько важна их работа и какой большой вклад они вносят в их жизни.

4. Организация и проведение «Дня муниципального служащего в городе Белгороде».

21 апреля жители России отмечают День местного самоуправления или День работника муниципальной службы. Предназначение праздника состоит в донесении ценности деятельности данного государственного института.

Этот праздник совсем молодой для нашего государства. 21 апреля 2013 года был впервые отпразднован День муниципального работника. Указ же о включении этого дня в календарь праздников страны был подписан президентом в июне 2012 года.

В этот день руководство органов местного самоуправления вручает сотрудникам грамоты и дипломы за их труд, вносит благодарности в личные дела, дарит подарки. Организуются круглые столы, участники которых делятся своими достижениями и планами. Работники муниципальных архивов готовят выставки архивных документов, устраивают экскурсии. В учреждениях культуры проходят праздничные концерты.

В рамках данного мероприятия планируется организация празднования дня муниципального работника в городе Белгороде, оповещение об этом празднике в местных СМИ. Освещение деятельности муниципальных служащих в большем объеме в этот день. Таким образом увеличить концентрацию внимания на работе муниципальных служащих, приобщить общественность к празднованию.

5. Ввод в администрацию города Белгорода должность имиджмейкера.

Имиджмейкер в администрации — это специалист, который формирует высокопрофессиональный образ муниципального служащего.

В обязанности имиджмейкера будут входить:

- разработка принципов построения образа муниципального служащего;
- анализ общественного мнения, обработка информации о муниципальном служащем;
- разработка имиджа муниципального служащего на основе полученных данных;

– продвижение образа муниципального служащего посредством организации и проведения пресс–конференций, брифингов, подготовки рекламы и публикаций в СМИ.

Таким образом, основная цель деятельности имиджмейкера — создание высокопрофессионального имиджа муниципального служащего.

Работа имиджмейкера должна быть направлена на улучшение внешнего образа, то есть внешний вид чиновника, а так же должен быть тесно связан с управлением по взаимодействию со СМИ, чтобы управлять репутацией муниципального служащего. Так же, имиджмейкер должен научить муниципального служащего методикам самопрезентации и эффективного общения.

Однако имиджмейкер не создает новый образ для муниципального служащего, а сочетает его с личностью и создает для нее приятный внешний облик. Так же люди данной профессии отвечают за написание текстов, сценариев и организацию выступлений — все прорабатывается до мелких деталей. Имиджмейкер стремится достичь необходимого отражения облика чиновника у общества.

Имиджмейкер в администрации города Белгорода будет назначен для повышения уровня престижа муниципальной службы, с помощью улучшения имиджа всех муниципальных служащих.

Планируемые результаты проекта:

Результатом проведения социологического исследования станет выявление мнения населения о муниципальных служащих, а так же на какие имеджеформирующие факторы необходимо будет сделать упор для поднятия имиджа муниципального служащего.

Повышение профессионализма и компетентности муниципальных служащих.

По итогу проведения семинаров по повышению компетентности муниципальные служащие смогут увеличить свои теоретические знания о важности и необходимости формирования своего имиджа. Учитывая, что

муниципальный служащий должен на высоком профессиональном уровне выполнять свои должностные обязанности, обеспечивать качественное предоставление муниципальных услуг населению.

Достижение результата повышения профессионализма должно произойти за счет принятия и выполнения индивидуальных планов профессионального развития муниципальных служащих и ежегодно утверждаемых органом местного самоуправления на их основе программ профессионального развития.

Повышение престижа муниципальной службы.

В целях повышения престижа муниципальной службы, распространения передового опыта муниципального управления, выявления и поощрения лучших муниципальных служащих в муниципальном образовании целесообразно проведение конкурсов на звание «Лучший муниципальный служащий». Итоги конкурса необходимо широко освещать в средствах массовой информации.

Популяризация Дня местного самоуправления.

В рамках реализации мероприятий, посвященных Дню местного самоуправления, целесообразно осуществлять награждение муниципальных служащих, добившихся наилучших результатов деятельности в календарном году, с широким освещением их достижений в средствах массовой информации. Возможно создание специальных баннеров на официальных сайтах органов местного самоуправления, посвященных «лучшим» муниципальным служащим (информация об их биографии, достижения и т.д.).

Организация и освещение Дня местного самоуправления позволит лучше узнать о положительной деятельности муниципальных служащих, что сформирует положительный имидж муниципального служащего.

Введение в администрацию города Белгорода должность имиджмейкера позволит повысить имидж всех муниципальных служащих, а

значит повысится престиж муниципальной службы. Имиджмейкер разработает построение образа, будет подготавливать проекты по формированию имиджа муниципального служащего и будет ответственным в проведении рекламных акций и презентаций о положительной деятельности муниципальных служащих.

Реализация данного проекта позволит улучшить имидж муниципального служащего, а именно:

1. Повысит эффективности муниципального управления посредством:
 - глубокого изучение актуальных и проблемных ситуаций при формировании имиджа муниципального служащего;
 - своевременное реагирование на вызовы и потенциальные опасности внешней среды, то есть негативная оценка населения;
 - стремление к усилению во всей сфере муниципальной службы новейших технологий.
2. Улучшит взаимодействие города и общества с помощью:
 - формирования общедоступных экспертных сетей;
 - умения работать в публичных группах (политические партии, общественные организации, бизнес–среда, некоммерческий сектор);
 - осуществления широкого межведомственного взаимодействия органов власти местного самоуправления.
3. Увеличит открытость органов муниципальной власти:
 - способность вовлекать все слои общества в процесс формирования имиджа муниципального служащего;
 - умение регулярно диагностировать общественное мнение;
 - умение взаимодействовать со СМИ.

Оценка эффективности проекта.

При улучшении качества информированности о положительной деятельности муниципальных служащих основным показателем эффективности является социальный эффект или выполнение определенной

социальной ответственности в результате своей деятельности. В зависимости от степени социального некоммерческого эффекта осознается роль муниципального служащего в жизни горожан. Показателями эффективности проекта выступают следующие показатели социальной эффективности:

- участие населения в мероприятиях с муниципальными служащими возрастет до 6000 человек (рост составит 20%);
- количество упоминаний в год о деятельности муниципальной службы возрастет в 2 раза (рост составит 50%);
- повышение доли удовлетворенности населения информационной открытостью органов местного самоуправления до 28,25%;
- повышение доли удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления городского округа «город Белгород» до 34%;
- увеличение индекса качества муниципального управления до 0,7;
- увеличение индекса доверия граждан к муниципальным служащим до 0,75.

Увеличение степени информированности населения о деятельности муниципальных служащих города Белгорода.

В свою очередь Пресс–служба администрации города Белгорода чаще всего упоминает о деятельности муниципальных служащих, таким образом, формирует образ чиновников в глазах горожан. Когда степень информированности населения о положительной деятельности муниципальных служащих города Белгорода станет выше, тогда имидж муниципального служащего поднимется в глазах горожан.

В качестве основного подхода к формированию комплекса проектов по формированию имиджа муниципального служащего администрации города Белгорода предлагается системный метод, исходным пунктом которого является представление о целостности проектируемого объекта. Сущность системного подхода к применению проектной методологии в управлении

имиджа чиновников заключается, во–первых, в рассмотрении объектов и субъектов управления имиджа как взаимосвязанных элементов, во–вторых, в руководстве принципами системного подхода при анализе объектов и субъектов управления имиджа как взаимосвязанных и взаимозависимых социальных подсистем.

Ресурсное обеспечение проекта. Источником финансирования проекта выступает городской бюджет (в объеме 687,4 тыс. руб.).

Вложение бюджетных средств является необходимым условием содействия реализации проекта в качестве стартового капитала. Запланированные бюджетные средства должны быть направлены на решение первостепенных задач.

Данные финансовые средства будут направлены на:

- 1) организацию и проведение социологического исследования – 50 тыс. руб.;
- 2) издание и распространение литературы и ежегодного доклада о деятельности муниципальных служащих администрации города Белгорода – 50 тыс. руб.;
- 3) проведение семинара по повышению квалификации муниципальных служащих:
 - размещение информации о проведении семинара в СМИ – 9800 руб.;
 - рассылка приглашений, брошюр – 10000 руб.;
 - обеспечение приглашенных раздаточным материалом в виде брошюр, буклетов – 7000 руб.;
 - оплата услуг лекторов, их проезда к месту проведения семинара и обратно – 5000 руб.;
 - кофе–пауза для участников семинара – 2000 руб.

Стоит заметить, что семинар будет проводиться в актовом зале администрации города Белгорода, поэтому исключается аренда помещения и аренда аудио– видео–оборудования.

Таким образом, стоимость организации проведения одного семинара приблизительно составит 33800 рублей.

4) Организация и проведение «Дней открытых дверей» для всех желающих жителей города Белгорода (расходы составят 54740 руб.):

– размещение социальной рекламы и агитации: съемка специалистами канала «Мир Белогорья» социального видео–ролика (озвучивание, музыкальная подложка, несложные визуальные и звуковые эффекты, титры, хронометраж) будет стоить 9,5 тысяч рублей. А 1 секунда эфирного времени на телеканале «Мир Белогорья» стоит в среднем 24 рубля. Социальный ролик будет рассчитан на 0,5 минуты и будет повторяться 3 раза в день в течении двух недель. Затраты на размещение социальной рекламы составит $24*30*3*14=30240$ рублей. Таким образом, разработка и размещение социальной рекламы потребует финансовых затрат в размере 39740 рублей;

– обеспечение приглашенных раздаточным материалом в виде брошюр, буклетов – 5000 руб.;

– организация концерта – 10000 руб.

5) организация и проведение «Дня муниципального служащего в городе Белгороде» (расходы составят 90 тыс. руб.):

– размещение информации о проведении праздника в СМИ, размещение плакатов на щитах наружной рекламы на территории города, размещение транспарантов–перетяжек – 70 тыс. руб.;

– обеспечение приглашенных раздаточным материалом в виде брошюр, буклетов – 5 тыс. руб.;

– закупка похвальных грамот – 5 тыс. руб.;

– организация концерта – 10 тыс. руб.

б) Еще одной статьей расходов данного проекта станет расчет з/п на ставку имиджмейкера. Должностной оклад составит 18000 руб. , и премия будет составлять 15000 руб. Итого заработная плата имиджмейкера в

администрации составит 33000 руб.

Таким образом, учитывая, что проведение социологического исследования за год планируется одно, проведение семинаров не мене 3, организация Дня местного самоуправления и Дня открытых дверей по одному мероприятию, и заработная плата для имиджмейкера рассчитана на год, тогда получаем, что на реализацию проекта потребуется:

$50000 \text{ руб.} + 50000 \text{ руб.} + 33800 \text{ руб.} * 3 + 54740 \text{ руб.} + 90000 \text{ руб.} + 33000 \text{ руб.} * 12 = 687400 \text{ рублей.}$

Необходимо отметить, что все расчеты приблизительны.

Оценка рисков внедрения проекта. Предполагаемые риски проекта можно видеть в таблице 2.

Таблица 2

Возможные риски проекта

№	Наименование риска	Ожидаемые последствия наступления риска	Мероприятия по предупреждению наступления риска	Действия в случае наступления риска
1.	Нарушение сроков проведения мероприятий	Нарушение графика реализации проекта	Корректировка графика, система контроля коммуникаций	Перенесение даты мероприятий
2.	Недостаточное финансирование	Нарушение графика реализации проекта	Контроль за финансированием, поиск внебюджетных средств	Привлечение внебюджетных средств
3.	Недостаточная посещаемость	Невозможность достижения результатов проекта	Оперативный мониторинг посещений мероприятий проекта	Расширение PR-деятельности для рекламы мероприятий
4.	Отсутствие участников семинаров повышения квалификации муниципальных служащих	Несостоявшийся конкурс	Размещение информации через СМИ, привлечение внутренних информационных источников администрации г.Белгорода	Корректировка сроков проведения конкурса

Предлагаемый автором к реализации проект позволит улучшить имидж муниципального служащего в администрации города Белгорода, посредством

проведения специально–направленных на это мероприятий, повышения уровня развития информационных источников о положительной деятельности муниципальной службы и введения новой должности имиджмейкера в администрации.

Исходя из вышеизложенного, можно сделать следующие выводы:

1. Проблемы, выявленные после проведения социологического исследования, предложено решить применением муниципальных программ, либо введением новых стандартов для муниципальных служащих города Белгорода. Проблема, связанная с низким уровнем информированности о деятельности муниципальных служащих, обусловлена с низким качеством информационных услуг. Решение этой проблемы требует применения программно–целевых методов управления в рамках муниципальной программы «Муниципальное управление и развитие солидарного общества на 2015 – 2020 годы».

2. В целях решения проблемы, связанной с формированием негативного имиджа муниципального служащего, предложено реализовать пилотный проект «Формирование позитивного имиджа муниципального служащего в администрации города Белгорода». Целью данного проекта является формирование позитивного имиджа муниципального служащего в администрации города Белгорода.

В качестве проблемы, на решение которой направлен предложенный проект, выступает низкая гражданская активность, недостаточная готовность граждан участвовать в решении вопросов местного значения, негативно сформировавшийся имидж муниципального служащего.

3. Реализация проекта позволит улучшить имидж муниципального служащего в администрации города Белгорода, посредством проведения специально–направленных на это мероприятий, повышения уровня развития информационных источников о положительной деятельности муниципальной службы и введения новой должности имиджмейкера в администрации. Все это будет способствовать формированию и

поддержанию позитивного имиджа муниципальных служащих у населения, преломлению стереотипного представления о них. А так же повысит престиж муниципальной службы и увеличит объем вещания о положительной деятельности чиновников, благодаря чему применение проектного подхода в управлении имиджем муниципального служащего приобретет должную системность и последовательность.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе проведенного исследования была достигнута поставленная цель исследования посредством выполнения ряда обозначенных задач.

Во-первых, изучены теоретические основы формирования имиджа муниципальных на основе проектного управления. Муниципальные служащие представляют муниципальное образование в целом и его местную систему управления. Именно от них зависит уровень развития муниципального образования и качества жизни населения. Для муниципальной службы имидж выступает показателем уровня доверия к ней населения и критерием оценки обществом эффективности управленческой деятельности, проводимых государством преобразований. Он определяет уровень соответствия деятельности местных органов власти требованиям и ожиданиям конкретных социальных групп и общества в целом.

В связи с этим, имидж определенно регулирует поведение граждан по отношению к органам местной власти, муниципальным служащим, в частности. Люди, которым необходима массовая поддержка в обществе, осознанно работают над своим имиджем, прибегая к услугам психологов, имиджмейкеров, консультантов. Очень важно правильно подавать публике собственные личностные качества: внешность, голос, умение вести диалог – все это может сыграть решающую роль в карьере, и во всей жизни.

Муниципальная служба занимается решением вопросов местного значения. Глава муниципального образования является высшим должностным лицом муниципального образования и наделяется уставом муниципального образования в соответствии с настоящей статьей собственными полномочиями по решению вопросов местного значения.

Сам муниципального служащий формирует представление о своем имидже в три этапа: сначала он анализирует всю информацию о том, каким должен быть образ у муниципального служащего. Затем узнает об имидже изнутри, то есть, проработав на муниципальной службе и приобретя некий

опыт. И наконец, понимает и осознает, как важен образ муниципального служащего, и какими основными личностными и профессионально-деловыми качествами должен муниципальный служащий

Следует заметить, что в последнее время проектное управление на муниципальном уровне приобретает все большую популярность – и как практика организации конкурсов проектов, и как попытка внедрить элементы проектного подхода в работу самих органов власти и учреждений. Результат проектного управления в муниципальной службе оценивается не только вышестоящими инстанциями и контролирующими органами, но и непосредственно жителями территорий.

Формирование имиджа муниципального служащего на основе проектного подхода представляет собой планирование и проведение ряда мероприятий, направленных на создание положительного имиджа муниципального служащего. Формирование позитивного имиджа муниципального служащего на основе проектного управления является результативным, так как при реализации проекта четко выстроен план его выполнения, имеются конкретные рамки реализации проекта, а так же точно определены руководитель проекта, его исполнители и непосредственно партнеры-участники.

Результатом внедрения проектной деятельности в муниципальную службу являются: привлечение внимания к актуальным проблемам, связанных с имиджем муниципальных служащих; согласование коммуникативных потоков и адресного обращения к различным социальным, возрастным, профессиональным, этническим целевым группам; создание благоприятных условий для формирования положительного имиджа муниципальных служащих.

Во-вторых, проанализирована практика формирования имиджа муниципальных служащих города Белгорода на основе проектного управления. Такая практика формирования имиджа была проанализирована на материалах администрации города Белгорода. Было выявлено, что

деятельность администрации города Белгорода является эффективной и затрагивает все сферы жизнедеятельности горожан.

Основная цель органов местного самоуправления – улучшение качества жизни населения, проживающего на территории муниципального образования. Эффективность деятельности муниципального органа напрямую зависит от эффективности организации работы с кадрами муниципальных служащих. Структурная перестройка экономики муниципального образования невозможна без создания эффективного механизма управления развитием его кадрового потенциала, научной проработки методов кадрового обеспечения территориальных структур.

Результаты исследования по определению современного имиджа органов местного самоуправления города Белгорода, показали, что формированием имиджа муниципального служащего в администрации города Белгорода занимается управление кадровой политики администрации города, управление по взаимодействию со СМИ, а так же управление общественных отношений.

Так же стало известно, что как род деятельности муниципальная служба пользуется большим уважением в белгородском обществе, что позволяет говорить о подходящих условиях для формирования позитивного имиджа конкретных представителей муниципальной службы, который, однако, в настоящее время трудно оценить как положительный.

С целью улучшения квалификации муниципальных служащих города Белгорода разработаны, приняты и реализованы ряд целевых программ, в рамках которых проводятся мероприятия, направленные на повышение профессионализма муниципальных служащих.

Проанализировав оценку населения о муниципальных служащих города Белгорода, было выявлено, что главной проблемой является недоверие муниципальным служащим, а это в свою очередь приводит к созданию отрицательного имиджа муниципальных служащих. Существует еще ряд других проблем: отсутствие подразделения, который формировал бы

имидж муниципального служащего; низкая заинтересованность населения к деятельности муниципальных служащих; недостаточная изученность профессионально важных качеств муниципального служащего.

В–третьих, предложены основные направления совершенствования технологии формирования имиджа муниципальных служащих города Белгорода на основе проектного управления. Проблемы, выявленные после проведения социологического исследования, предложено решить применением муниципальных программ, либо введением новых стандартов для муниципальных служащих города Белгорода. Проблема, связанная с низким уровнем информированности о деятельности муниципальных служащих, обусловлена с низким качеством информационных услуг. Решение этой проблемы требует применения программно–целевых методов управления в рамках муниципальной программы «Муниципальное управление и развитие солидарного общества на 2015 – 2020 годы».

В целях решения проблемы, связанной с формированием негативного имиджа муниципального служащего, предложено реализовать пилотный проект «Формирование имиджа муниципального служащего в администрации города Белгорода». Целью данного проекта является формирование позитивного имиджа муниципального служащего в администрации города Белгорода.

В качестве проблемы, на решение которой направлен предложенный проект, выступает низкая гражданская активность, недостаточная готовность граждан участвовать в решении вопросов местного значения, негативно сформировавшийся имидж муниципального служащего.

Реализация проекта позволит улучшить имидж муниципального служащего в администрации города Белгорода, посредством проведения специально–направленных на это мероприятий, повышения уровня развития информационных источников о положительной деятельности муниципальной службы и введения новой должности имиджмейкера в администрации. Все это будет способствовать формированию и

поддержанию позитивного имиджа муниципальных служащих у населения, преломлению стереотипного представления о них. А так же повысит престиж муниципальной службы и увеличит объем вещания о положительной деятельности чиновников, благодаря чему применение проектного подхода в управлении имиджем муниципального служащего приобретет должную системность и последовательность.

Проведенное исследование позволяет сформулировать ряд практических рекомендаций в адрес администрации города Белгорода:

1. Организовать проведение оценки населения об имидже муниципальных служащих с привлечением экспертного сообщества;
2. Организовать проведение семинаров по формированию имиджа муниципальных служащих;
3. Организовать проведение «Дней открытых дверей» для всех желающих;
4. Организовать проведение «Дня муниципального служащего в городе Белгороде»;
5. Ввести в администрацию города Белгорода должность имиджмейкера.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации [Текст] : от 25 декабря 1993 г., с изменениями от 30 декабря 2008 г. // Собрание законодательства РФ. – 2009 – № 4. – Ст. 1874.
2. О системе государственной службы в Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 27 мая 2003 г. № 58–ФЗ // Российская газета. – 2015. – 30 мая.
3. О муниципальной службе в Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 02 марта 2007 г. № 25–ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации – 2007 – № 10 – Ст. 1152.
4. Об основах муниципальной службы в Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 08 января 1998 г. № 8–ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации – 2002 – № 15 – Ст. 452.
5. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Текст] : федер. закон от 06 октября 2003 г. № 131–ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации – 2017 – № 40 – Ст. 3822.
6. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 210–ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации – 2010 – № 25 – Ст. 574.
7. О мерах по укреплению дисциплины в системе государственной службы [Текст] : Указ Президента от 6 июня 1996 г. № 810 // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 1996. – № 29 – Ст. 2868.
8. Реформирование государственной службы Российской Федерации (2003–2005 годы) [Текст] : Указ Президента РФ от 19 ноября 2002 г. № 1336 // Российская газета. – 2012. – 19 июня.
9. Об утверждении Методических рекомендаций по внедрению проектного управления в органах исполнительной власти [Текст] : Распоряжение

- министерства экономического развития от 14 апреля 2014 г. № 26Р–АУ // Собр. законодательства Рос. Федерации. – 2014. – № 43. – Ст. 4417.
10. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих [Текст] : Решение президиума Совета при Президенте РФ по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. – Российская газета. – 2010. – 25 декабря.
 11. Об утверждении кодекса этики и служебного поведения муниципальных служащих администрации города Белгорода [Электронный ресурс] : Постановление администрации города Белгорода от 10 мая 2011 г. № 70 // Справочно–правовая система «Консультант–Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Белгородская область».
 12. О принятии Устава городского округа «Город Белгород» [Электронный ресурс] : Решение Белгородского городского совета от 29 ноября 2005 г. № 197 // Справочно–правовая система «Консультант–Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Белгородская область».
 13. Об утверждении стратегии развития города Белгорода до 2025 года и плана мероприятий органов местного самоуправления по реализации стратегии развития города Белгорода до 2025 года на 2017 – 2020 годы [Электронный ресурс] : Решение Совета депутатов города Белгорода от 30 января 2007 г. № 413. // Справочно–правовая система «Консультант–Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Белгородская область».
 14. Об утверждении положения об управлении проектами в городском округе «Город Белгород» [Электронный ресурс] : Постановление администрации города Белгорода от 1 октября 2012 г. № 195// Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».
 15. Об отчете главы администрации города о реализации администрацией города в 2016 году стратегии развития города Белгорода до 2025 года и плана действий органов местного самоуправления на 2017 – 2020 годы

- [Электронный ресурс] : Решение Белгородского городского совета от 25 апреля 2017 г. № 506 // Справочная правовая система «Консультант Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Регион. вып. Белгородская область».
16. Об утверждении положения о проведении конкурса «Лучший муниципальный служащий администрации города Белгорода» [Электронный ресурс] : Распоряжение администрации города Белгорода от 31 мая 2012 г. № 2044 // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Белгородская область».
17. Об утверждении муниципальной программы «Развитие солидарного общества и информационного пространства городского округа «город Белгород» на 2017 – 2020 годы» [Электронный ресурс] : Постановление администрации города Белгорода от 14 февраля 2017 г. № 31 // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс». Разд. «Законодательство». Информ. банк «Белгородская область».
18. Адамьянц, Т.З. Социальная коммуникация [Текст] / Т.З. Адамьянц. – М.: ИС РАН, 2015. – 310 с.
19. Ананьева, С.Е. Формирование имиджа руководителя в сфере муниципальной службы [Текст] / С.Е. Ананьева // Вестник Марий Эл. – 2016. – № 5. – С. 57 – 59.
20. Астахов, Ю.В. Дополнительное и опережающее образование муниципальных служащих [Текст] / Ю.В. Астахов // Управление городом: теория и практика. – 2016. – № 1. – С. 73–78.
21. Басовский, Л.Е. Введение в политологию [Текст] / Л.Е. Басовский. – М.: Наука, 2016. – 145 с.
22. Большой энциклопедический словарь [Текст] / под ред. А.М. Прохорова – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Большая российская энциклопедия, 2016 – 1456 с.

23. Бояринова, И.В. Управление кадровым обеспечением государственной молодежной политики в регионе [Текст] : дис. ... канд.социол. наук : 22.00.08. / И.В. Бояринова. – М., 2008. – 110 с.
24. Бутова, Т. В. Этическое регулирование на муниципальной службе: основные требования и особенности [Текст] / Т. В. Бутова, М. К. Кривцова, Ф. Н. Цихоцкий // Актуальные вопросы административных наук. – 2014. – № 38. – С. 36–40.
25. Бухаркова, О.В. Имидж лидера: технология создания и продвижения [Текст] / В.В. Бородин. – М.: Наука, 2015. – 225 с.
26. Взаимодействие средств массовой информации и правоохранительных органов [Текст] : материалы научно–практической конференции, 24 мая 2016г. / отв. ред. проф. В.В. Новик. – СПб., 2016 – 72 с.
27. Володарская, Е.А. Имидж науки как социально–психологический феномен [Текст] : монография / Е.А. Володарская. – М.: ИИЕТ РАН им. С.И. Вавилова, 2016. – 147 с.
28. Воронов, В. А., Трапезников, С. В. Имидж органов местного самоуправления города Белгорода [Текст] / В.А. Воронов, С.В. Трапезников // Управление городом: теория и практика. – 2017. – №2. – С. 42–46.
29. Востряков, Л. Е. Имидж в структуре коммуникативного пространства [Текст] / Л.Е. Востряков // Государственная служба. Вестник Координационного Совета по кадровым вопросам, государственным наградам и государственной службе при полномочном представителе Президента Российской Федерации в Северо–Западном федеральном округе. – 2017. – № 1. – С. 65–73.
30. Глухова, В.В. Введение в менеджмент [Текст] / В.В. Глухова. – М.: ИНФРА, 2013. – 125 с.
31. Горчакова, В.Г. Внутренний образ – экспресс – методика глубинного имиджирования [Текст] / В.Г. Горчакова // Управление персоналом. – 2016. – № 20 – С. 64.

32. Горшкова, Е. Г. Имидж лидера: технология создания и продвижения [Текст] / Е.Г. Горшкова. – М.: Наука, 2015. – 225 с.
33. Гринберг, Т.Э. Политическая реклама: портрет лидера [Текст] / Т.Э. Гринберг. – М.: РИП–Холдинг Москва, 2016. – 104 с.
34. Гринберг, Т.Э. Политические технологии: ПР и реклама [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов / Т. Э. Гринберг. — М.: Аспект Пресс, 2015. – 317с.
35. Деловой имидж государственного служащего в современном обществе [Текст] : материалы VI Международной научно–практической Интернет–конференции студентов и аспирантов, Ханты–Мансийск, 27–29 апреля 2016г / П.А. Осинец / Энергия науки. – Ханты–Мансийск, 2016. – С. 558–560.
36. Деркач, А.А. Методолого–прикладные основы акмеологических исследований [Текст] / А.А. Деркач. – М.: РАГС и ВАД, 2016. – 391 с.
37. Джадан, И. Профессионализм как PR–технология [Электронный ресурс] / И. Джа–дан // Электронный журнал «Русский Журнал» – 2016. – № 4. – Режим доступа: russ.ru/politics.html.
38. Джи, Б. Имидж фирмы. Планирование, формирование, продвижение [Текст] / Б. Джи. – СПб.: Издательство «Питер», 2000.— 224 с.
39. Дмитриев, А.В. Методика внедрения проектного подхода в управление социальным развитием российских регионов [Электронный ресурс] // Наукоеведение: интернет–журнал. – 2017. – № 1. – Режим доступа: <http://naukovedenie.ru/PDF/25evn113.pdf>.
40. Егорова–Гантман, Е.В. Имидж лидера [Текст] / Е.В. Егорова–Гантман. – М.: ИНФРА, 2014. – 314 с.
41. Захарова, Е.А. Профессионализация муниципальной службы как фактор формирования положительного имиджа органов местного самоуправления у населения (на материалах воронежской области) [Текст] : дисс. ... канд. социол. наук: 24.00.01. / Е.А. Захарова. – М., 2016. – 117 с.

- 42.Иванов, И.А. Внесение изменений в процедуру аттестации государственных и муниципальных служащих как средство повышения имиджа институтов власти РФ [Текст] / И.А. Иванов // Фундаментальные и прикладные исследования в современном мире. – 2016. – № 16–3. – С. 95–99.
- 43.Иванов, Р.Р. Имиджелогия [Текст] / Р.Р. Иванов. – М.: РАГС, 2016. – 111 с.
- 44.Игнатова, А.М. Применение проектного метода в муниципальном управлении современной России [Текст] / А.М. Игнатова // Маркетинг МВА. Маркетинговое управление предприятием. – 2016. – № 1. – С. 176–189.
- 45.Имидж муниципального служащего [Текст] : сборник научных работ и сообщений студентов факультета экономики и управления. / Н.В. Губина. – Вып. 2. – Нижнекамск: КГТУ НХТИ – 2015. – 212 с.
- 46.Имиджелогия [Текст] : учебное пособие / сост. И.К. Черёмушникова, И.А. Петрова, И.В. Чернышёва. – Волгоград: изд-во ВолгГМУ, 2013. – 180 с.
- 47.Кашина, М.А. Дмитрикова, Е. В. Гендерный аспект образа политика в российских СМИ: опыт контент-анализа петербургской прессы [Текст] / М.А. Кашина, Е. В. Дмитрикова // Личность. Культура. Общество – 2014. – Том XI. Вып. 3 (№ 50). – С. 393–401.
- 48.Комарова, Т.М. Роль органов местного самоуправления в формировании положительного имиджа муниципального образования [Текст] /Т.М. Комарова // Социально-экономические явления и процессы. – 2016. – Том XI. № 4. – С. 45–49.
49. Красовский, Ю.Д. Организационное поведение [Текст] / Ю.Д. Красовский. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014.
- 50.Ладанов, И.Д. Практический менеджмент [Текст] / И.Д. Ладанов. – М.: Корпоративные стратегии, 2015, – 496 с.
- 51.Лаптев, Л.Г. Политическая имиджелогия [Текст]: монография // под общ. научн. ред. Л.Г. Лаптева, Е.А. Петровой. – М.: РИЦ АИМ, 2014. – 156 с.

52. Максимов, А.А. Имидж политика [Текст] / А.А. Максимов. – М.: Наука, 2014. – 118 с.
53. Мартынова, Е.В. Актуальность технологии формирования имиджа органов местного самоуправления в условиях современных инноваций [Электронный ресурс] / Е.В. Мартынова // Кафедра социальных коммуникаций Томского государственного университета. – Режим доступа: <http://pr.tsu.ru/articles/124/>.
54. Маслов, И.В. Формирование имиджа органов исполнительной власти региона [Текст] : дисс. ... канд. социол. наук: 24.00.01. / И.В. Маслов. – М., 2015. – 115 с.
55. Носков, И.А. Имидж в политике [Текст] / И.А. Носков. – М.: РАГС, 2014. – 115 с.
56. Панасюк, А.Ю. Формирование имиджа: стратегия, психотехнологии, психотехники [Текст] / А.Ю. Панасюк. – М.: Москва: Омега-Л, 2016. – 125 с.
57. Паспорт города Белгород за 1–е полугодие 2017г. [Текст] : статистический сборник с комментариями/ сост.: Б.В. Заливанский, Е.В. Самохвалова, М.В. Добродомова, В.В. Решетникова, Л.Н. Калабина – Белгород: МАУ «Институт муниципального развития и социальных технологий», администрация города Белгорода, 2017. – 67 с.
58. Петрова, Е.А. Имидж и его изучение в современной науке [Текст] / Е.А. Петрова – Известия Академии имиджелогии. – М.: РИЦ АИМ, 2014. 215 с.
59. Пищева, Т.Н. Образ идеального политического лидера в массовом сознании [Текст] / Т. Н. Пищева, Н. П. Шелекасова // Вестник МГУ. – 2014. – №. 4. – С.87–93.
60. Политическая имиджелогия [Текст] : учебное пособие / под ред. А. А. Деркача, Е. Б. Перельгиной. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 401 с.
61. Почепцов, Г.Г. Имиджелогия [Текст] / Г.Г. Почепцов. – М.: ПАГС, 2014. – 274 с.

62. Проказина, Н.В. Особенности формирования имиджа органов местного самоуправления [Текст] / Н.В. Проказина // Среднерусский вестник общественных наук. – 2015. – № 4. – С. 76.
63. Разу, М.Л. Управление проектом. Основы проектного управления [Текст] / М.Л. Разу, А.М. Лялина, Т.М. Бронникова. – учебник. – М.: Кнорус, 2017. – 756 с.
64. Савинова, Е. Ю. Образы и имиджи в дискурсе национальной идентичности [Текст] / Е. Ю. Савинова // Полис. – 2017. – № 5. – С. 7–8.
65. Самохвалова, Е.В. Формирование позитивного имиджа администрации муниципального образования [Электронный ресурс] // Электронный научно–практический журнал «Гуманитарные научные исследования» – 2014. – № 9. Режим доступа: <http://human.snauka.ru/2014/09/7727>.
66. Семенов, А.С. Имидж делового человека [Текст] / А.С. Семенов. – М.: Moscow Business School, 2014. – 69 с.
67. Семенова, А.С. Особенности профессиональной этики служебного поведения муниципальных служащих в Российской Федерации [Электронный ресурс] / А.С. Семенова // Экономика. Государство. Общество. Электронный журнал научных публикаций студентов и молодых ученых – Режим доступа: <http://ego.uapa.ru/ru/issue/2010/04/13/>.
68. Современный словарь иностранных слов [Текст] / Т.В. Егоров. – М.: «Аделант», 2014. – 800 с.
69. Старых, Н.П. Имидж органов местного самоуправления: особенности, этапы формирования и структура [Текст] / Н.П. Старых // Аспирантский вестник Поволжья. 2016. – № 1–2. С. 214–217.
70. Старых, Н.П. Формирование имиджа органов местного самоуправления [Текст] : дисс. ... канд. социол. наук: 22.00.08 / Н.П. Старых. – М., 2015. 175 с.
71. Тарасов, В.К. Персонал–технология: отбор и подготовка менеджеров [Текст] / В.К. Тарасов. – М.: ПАГС, 2016. – 216 с.

72. Ульяновский, А.В. Корпоративный имидж. Технологии формирования корпоративного имиджа для максимального роста бизнеса [Текст] : монография / А.В. Ульяновский. – М.: Эксмо–Пресс, 2013. – 150 с.
73. Управление имиджем государственного и муниципального служащего [Текст] : материалы XLII междунар. студ. науч.–практ. конф «Научное сообщество студентов XXI столетия. общественные науки» / под. ред. А.С. Ермак, С.Х. Аветисян. – Новосибирск, 2016 – 84 с.
74. Управление имиджем муниципальных служащих с позиции проектного подхода [Текст] : материалы международной научно–практической конференции «Управление в XXI веке» / О.А. Немченко, А.В. Тарасенко. – Белгород, 2015. – С. 80–84.
75. Фаров М.А. Формирование благоприятного имиджа муниципального служащего [Текст] / М.А. Фаров. – М.: РАГС, 2014. – 212 с.
76. Цуладзе, А.М. Формирование имиджа политика в России [Текст] / А. М. Цуладзе. – М.: Книжный дом «Университет», 2013. – 144 с.
77. Шепель, В.М. Имиджелогия [Текст] : учебное пособие / В.М. Шепель. – М.: Народное образование, 2014. – 254 с.
78. Шуваева, В.В. Организационная культура и имидж муниципальной службы [Текст] : монография. / В.В. Шуваев. – М.: ИПК госслужбы, Московский областной учебный центр «Нахабино», 2015 – 130 с.
79. Этика и культура управления [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов / Л. Р. Салахова // Электронная библиотека Института социальных и гуманитарных знаний. – Режим доступа: <http://lib-isgz.ru/gSDL/>.
80. Этические требования к государственному и муниципальному служащему: материалы международной научно–практической конференции, Волгоград, 01–31 октября 2016 г. / под ред. А.А. Ващенко. 2016. С. 430–434.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРОГРАММА
социологического исследования
«ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИМИДЖА МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО
ГОРОДА БЕЛГОРОДА»

Обоснование актуальности проблемы исследования. Настоящее исследование посвящено вопросам формирования имиджа муниципального служащего. В последнее время мы нередко сталкиваемся с тем, что образ чиновника, который формируют средства массовой информации в сознании народа, противоречит с его действительными характеристиками и способностью эффективно решать поставленные перед ним задачи. Явно заметно, что оценка деятельности чиновников среди масс очень мала и снижается осмысление политических процессов.

Для муниципальной службы имидж обладает важным статусным значением. Имидж указывает на степень доверия к чиновникам местного управления у общества. Он устанавливает соответствие между действием местных органов и требованиям со стороны определенных социальных групп и населения в целом. Соответственно, имидж определяет отношение граждан к органам местной власти. Формирование позитивного имиджа муниципальных служащих является очень важным критерием для улучшенного функционирования и развития этого социального института.

«Имидж в переводе с английского образ, это образ создаваемый преднамеренно, для того чтобы показать мировоззрение, характер и пристрастия, внутренний и внешний облик кого-либо». «В социологии под имиджем понимается целенаправленно сформированный образ (какого-либо лица, фирмы, товара), выделяющий определенные ценностные характеристики, призванный оказать эмоционально-психологическое воздействие в целях популяризации, рекламы».

Еще одной проблемой при формировании имиджа у муниципальных служащих выявлено большое количество негативных оценок у российского общества о деятельности власти местного самоуправления. Для органов власти негативный имидж уменьшает их статус, эффективность управленческой деятельности. Он является показателем малого доверия к ней населения.

Для муниципальных служащих города Белгорода проблема формирования позитивного имиджа также является актуальной. Население города Белгорода считает, что муниципальные служащие недостаточно компетентны в своей профессиональной деятельности, хотя в свою очередь мало знакомы с деятельностью чиновников и лично к ним не обращались. Следует заметить еще и тот факт, что большинство горожан никогда не обращались напрямую к муниципальным служащим, однако на основании переданной информации из СМИ о деятельности служащих, сложили свое негативное представление о чиновниках. Таким образом, можно сказать, что

некачественная информированность о положительной деятельности муниципальных служащих из СМИ является актуальной проблемой для города Белгорода.

В качестве **проблемы исследования** выступает наличие противоречия между необходимостью улучшения имиджа муниципальных служащих и недостатком разработанных технологий по формированию имиджа муниципальных служащих администрации городского округа «города Белгорода».

Цель данного социологического исследования заключается в анализе сложившего мнения об имидже муниципального служащего, а так же в необходимости выяснить какими профессиональными и личностными качествами должен обладать муниципальный служащий.

Задачи исследования:

- 1) определить мнение жителей города Белгорода относительно имиджа муниципальных служащих в администрации города Белгорода;
- 2) определить мнение экспертов относительно формирования имиджа муниципальных служащих, делая упор на применение методов проектного управления;
- 3) сравнить мнение местных жителей и экспертов относительно формирования имиджа муниципальных служащих в администрации города Белгорода;
- 4) выявить проблемные области, сложившиеся при формировании имиджа муниципальных служащих посредством применения методов проектного управления.

Объектом социологического исследования является уровень развития проектного управления при формировании имиджа муниципальных служащих.

Предметом исследования выступает мнение жителей города Белгорода и экспертов в области формирования имиджа муниципальных служащих.

В качестве основной **гипотезы** данного исследования выступает предположение о том, что основные проблемы в формировании имиджа муниципального служащего города Белгорода связаны со снижением привлекательности и невысоким престижем муниципальной службы, что обусловлено отсутствием системности в процессе внедрения методов управления проектами в практику формирования имиджа муниципального служащего.

Обоснование выборочной совокупности. Исследование предполагается провести на территории города Белгорода. В рамках исследования будет проведен экспертный опрос, участниками которого выступят квалифицированные сотрудники администрации города Белгорода (выборочная совокупность – 20 экспертов) и опрос населения города Белгорода (100 человек). Данное количество экспертов и горожан признано

достаточным для получения достоверных данных с несущественной погрешностью.

Обоснование и характеристика методов сбора информации.

Методом исследования выступает опрос, а точнее, один из его видов – анкетирование. Поскольку исследование масштабно, а сроки проведения ограничены, анкетирование позволяет фиксировать ответы респондентов без случайных или намеренных искажений со стороны субъекта опроса.

Логическая схема инструментария. Инструментарием исследования выступает анкета, представляющая собой список вопросов респонденту. Содержит закрытые, ранжирующие, полужакрытые и открытые вопросы. Анкет для выявления мнения респондента предполагается две.

Первая анкета, составленная для жителей города Белгорода, выполнена в формате А4 и состоит из 11 вопросов. Вторая анкета, предназначенная для опроса экспертов также выполнена в формате А4 и состоит из 12 вопросов.

В силу ясности и доступности формулировки вопросов, время заполнения анкеты в среднем составляет 5 – 10 минут. Данный отрезок времени является оптимальным для тщательного продумывания ответа, что важно для получения достоверной информации.

Сроки проведения исследования: сентябрь – ноябрь 2017 г.

Анкета муниципального служащего

Просим Вас принять участие в исследовании формирования имиджа муниципальных служащих администрации города Белгорода. Мы надеемся, что искренне отвечая на вопросы этой анкеты, выявляя моменты, на которые руководству и отделу работы с персоналом следует обратить внимание.

1. Считаете ли Вы уровень своей профессиональной компетенции достаточным для эффективного выполнения работы?

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Нет
4. Скорее нет, чем да
5. Затрудняюсь ответить

2. Что Вы считаете наиболее важным в своей работе?

1. Результат профессиональной деятельности
2. Уровень оплаты труда
3. Социальные гарантии
4. Отношения с начальством
5. Возможность реализации своих личных интересов и потребностей
6. Карьерный рост
7. Желание помочь людям в решении их проблемы
8. Наличие властных полномочий
9. Возможность самореализации
10. Затрудняюсь ответить

3. Расставьте в порядке их значимости необходимые муниципальному служащему профессиональные качества (например, 1–наиболее важный, 11–наименее важный):

профессионализм	
ответственность	
умение общаться с людьми	
исполнительность	
мобильность	
коммуникабельность	
дисциплинированность	
организационный талант	
высокий интеллект, эрудиция	
точность в работе	
стремление к нововведениям	

- 4. Какие технологии Вы используете при формировании имиджа?**
 1. СМИ
 2. средства коммуникации
 3. мнение окружающих
 4. собственное мнение
- 5. Влияет ли Ваша работа (профессия) на ваш имидж?**
 1. да
 2. нет
 3. частично
- 6. Достаточное ли внимание вы уделяете своему имиджу?**
 1. уделяю внимание по мере необходимости,
 2. уделяю достаточное внимание,
 3. не уделяю внимания
- 7. Отметьте, что из ниже перечисленных Вы проходили:**
 1. профессиональную подготовку
 2. переподготовку
 3. повышение квалификации
 4. нет, не проходил (-а)
- 8. Полезно ли проведение профессиональной переподготовки?**
 1. да, полезно
 2. не совсем полезно
 3. бесполезно
- 9. Соответствует ли Ваше профессиональное образование выполняемой вами работе?**
 1. полностью соответствует
 2. частично не соответствует
 3. полностью не соответствует
- 10. Как Вы думаете, в полном ли объеме СМИ предоставляют информацию о деятельности муниципальных служащих?**
 1. да
 2. нет
 3. затрудняюсь ответить

В заключении просим Вас сообщить некоторые общие сведения о себе

- 11. Ваш пол:**
 1. Мужской
 2. Женский
- 12. Ваш возраст:**
 1. до 30 лет
 2. 31 – 45
 3. 46 – 60
 4. Свыше 60

Анкета населения

Предлагаем Вам принять участие в исследовании формирования имиджа муниципальных служащих администрации города Белгорода. Мы надеемся, что искренне отвечая на вопросы этой анкеты, выявляя моменты, на которые руководству и отделу работы с персоналом следует обратить внимание.

1. Считаете ли Вы работу в органах местного самоуправления престижной?

1. Все зависит от занимаемой должности
2. Скорее престижная, чем нет
3. Очень престижная
4. Не престижная
5. Затрудняюсь ответить

2. Готовы ли Вы занять должность муниципальной службы?

1. Да
2. Нет

3. По каким причинам Вы бы хотели занять должность муниципальной службы?

1. Высокая заработная плата
2. Наличие социальных льгот
3. Возможность реализовать свои возможности
4. Желание приносить пользу городу
5. Возможность общаться с интересными людьми
6. Стремление к власти
7. Уважение со стороны окружающих
8. Перспективы профессионального роста
9. Затрудняюсь ответить

4. Расставьте в порядке их значимости необходимые муниципальному служащему профессиональные качества (например, 1 – наиболее важный, 11 – наименее важный):

профессионализм	
ответственность	
умение общаться с людьми	
исполнительность	
мобильность	
коммуникабельность	
дисциплинированность	
организационный талант	
высокий интеллект, эрудиция	
точность в работе	
стремление к нововведениям	

5. Компетентны ли по вашему муниципальные служащие?

1. Компетентны
2. Некомпетентны
3. Затрудняюсь ответить

6. На основании каких источников информации Вы сформировали имидж муниципального служащего?

1. СМИ
2. узнаю от друзей, знакомых, соседей
3. личный опыт общения
4. общественное мнение

7. Обращались ли Вы лично к муниципальным служащим?

1. да
2. нет

8. Если да, то какие отрицательные черты Вы обнаружили в поведении (характере, действиях) муниципальных служащих?

1. грубость
2. нетерпимость
3. неумение общаться
4. равнодушие
5. безответственность
6. ненадежность

9. Насколько Вы информированы о деятельности муниципальных служащих?

1. очень хорошо
2. хорошо
3. удовлетворительно
4. плохо
5. очень плохо
6. затрудняюсь ответить

В заключении просим Вас сообщить некоторые общие сведения о себе

10. Ваш пол:

3. Мужской
4. Женский

11. Ваш возраст:

5. до 30 лет
6. 31 – 45
7. 46 – 60
8. Свыше 60

Паспорт проекта

«Формирование имиджа муниципального служащего в администрации города Белгорода».

Цель проекта	Формирование позитивного имиджа муниципального служащего в администрации города Белгорода.
Способ достижения цели (мероприятия проекта)	<p>Мероприятия проекта:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организация и проведение оценки населения об имидже муниципальных служащих с привлечением экспертного сообщества; 2. Организация и проведение семинаров по формированию имиджа муниципальных служащих; 3. Организация и проведение «Дней открытых дверей» для всех желающих; 4. Организация и проведение «Дня муниципального служащего в городе Белгороде»; 5. Ввод в администрацию города Белгорода должность имиджмейкера.
Результаты проекта	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выявление мнения населения о муниципальных служащих, а так же на какие имеджеформирующие факторы необходимо будет сделать упор для поднятия имиджа муниципального служащего 2. Увеличение степени информированности населения о деятельности муниципальных служащих города Белгорода. 3. Повышение индекса доверия граждан к муниципальным служащим города Белгорода. 4. Увеличение теоретических знаний у муниципальных служащих о важности и необходимости формировании своего имиджа. 5. Широкое освещение положительной деятельности муниципальных служащих.
Риски проекта	<ul style="list-style-type: none"> – Нарушение сроков проведения мероприятий. – Недостаточное финансирование. – Недостаточная посещаемость. – Отсутствие участников конкурса или их недостаточное количество.
Пользователи результата проекта	<ul style="list-style-type: none"> – Население города Белгорода; – Администрация города Белгорода; – Управление кадровой политики администрации города Белгорода; – Управление по взаимодействию со СМИ; – Управление общественных отношений.