

О.В. Емцева, Д.Г. Матюнина
O.V. Emtseva, D.G. Matyunina

**МЕХАНИЗМЫ ФОРМИРОВАНИЯ ПОЗИТИВНОГО
ОБРАЗА РОССИЙСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
СЛУЖАЩЕГО В МЕДИАПРОСТРАНСТВЕ**

**MECHANISMS FOR FORMING A POSITIVE IMAGE OF A
RUSSIAN CIVIL SERVANT IN THE MEDIA SPACE**

Аннотация:

Статья посвящена вопросу формирования и восприятия в меди-апространстве образа государственного служащего РФ. Результаты исследований и опросов общественного мнения свидетельствуют, что этот образ имеет преимущественно негативную оценку. Для повышения доверия населения к государственным институтам важно положительное позиционирование и продвижение образа российского государственного служащего. В статье анализируются современные тенденции в меди-апространстве, которые позволяют сформировать обновленный образ госслужащего, соответствующий ожиданиям граждан, а также представить общие методические указания по его продвижению. Использование актуальных инструментов, таких как цифровизация, для создания образа урбанистического лидера или посещение различных офлайн-мероприятий для продвижения образа госслужащего, близкого к народу и открытого для людей, может существенно повысить лояльность граждан к конкретному чиновнику и изменить отношение к государственной службе в целом. Такое позиционирование транслирует вовлеченность и дает возможность обратной связи, диалога с населением, что является значимым фактором, соблюдения которого ждут от госслужащего. Кроме того, ведение госслужащим аккаунтов в социальных сетях и активность в медиапространстве также способствуют росту лояльности к его образу. Эти меры не только повышают узнаваемость госслужащего, но и способствуют реализации одного из наиболее важных критериев его оценки гражданами — прозрачности деятельности. Это лишь некоторые из предлагаемых в публикации механизмов продвижения.

Представленные в статье выводы основаны на социологическом исследовании по выявлению негативных стереотипных тенденций в восприятии образа госслужащего и государственной службы в целом.

Ключевые слова: государственный служащий, образ государственного служащего, медийный образ, пиар-продвижение, медиапространство.

Устойчивое развитие государства напрямую связано с работой государственных служащих²⁰⁶, которые выполняют стратегические задачи по реализации государственного развития в экономической, политической и социальной сферах. Это особенно актуально для нашей страны в условиях проведения Специальной военной операции²⁰⁷, санкционных мер, применяемых к России, напряженной геополитической и внешнеэкономической обстановки и пр. В течение двух последних лет президент Российской Федерации дважды подписывал закон об увеличении возраста пребывания на госслужбе для сохранения на федеральной гражданской службе наиболее опытных специалистов²⁰⁸. Кроме того, в 2022 г. были проиндексированы оклады госслужащих²⁰⁹.

В зависимости от конкретной должности госслужащего можно выделять его различные задачи и цели. В рамках данного исследования мы обобщаем их в глобальную миссию госслужбы в России любого уровня: реализацию задач страны, урегулирование ее проблем и обеспечение благополучия общества. Государственный служащий является связующим звеном между государством и населением, а также выступает в роли исполнителя государственных решений.

²⁰⁶ Согласно ФЗ от 27.05.2003 № 58-ФЗ (ред. от 05.12.2022) «О системе государственной службы Российской Федерации», 1. федеральный государственный служащий — гражданин, осуществляющий профессиональную служебную деятельность на должности федеральной государственной службы и получающий денежное содержание (вознаграждение, довольствие) за счет средств федерального бюджета; 2. государственный гражданский служащий субъекта РФ — гражданин, осуществляющий профессиональную служебную деятельность на должности государственной гражданской службы субъекта Российской Федерации и получающий денежное содержание (вознаграждение) за счет средств бюджета соответствующего субъекта Российской Федерации. [Электронный ресурс]: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/19524> (дата обращения: 02.08.2023).

²⁰⁷ Энциклопедический мультимедийный интернет-ресурс «Мегабук»: Специальная военная операция на Украине (СВО) — боевые действия российских вооруженных сил, проводимые совместно с вооруженными формированиями ДНР и ЛНР против Вооруженных сил Украины (ВСУ) с целью защиты мирного населения Донбасса, а также демилитаризации и денацификации Украины. [Электронный ресурс]: <https://megabook.ru/> (дата обращения: 17.03.2023).

²⁰⁸ Федеральный Закон от 04.11.2022 N 424-ФЗ «О внесении изменений в статьи 22 и 25.1 Федерального Закона «О государственной гражданской службе Российской Федерации». [Электронный ресурс]: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/48490> (дата обращения: 02.08.2023).

²⁰⁹ Указ Президента РФ № 657 от 01.10.2022 «О повышении окладов месячного денежного содержания лиц, замещающих должности федеральной государственной гражданской службы». [Электронный ресурс]: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/48312> (дата обращения: 02.08.2023).

По данным различных исследований, в российском информационном пространстве сложился негативный образ госслужащего^{210, 211}, формировавшийся не одно десятилетие. Кроме того, существует проблема низкого уровня заинтересованности молодого поколения государственной службой²¹². Во-первых, на это влияет стереотипное мышление: распространено мнение о низких зарплатах на государственных должностях, об отсутствии престижа и перспектив. Во-вторых, наблюдается слабый уровень осведомленности о преимуществах госслужбы — молодежь не знает о социальных благах, которые дает работа на государство, и карьерных перспективах.

Согласно выборочному опросу от 2020 г. Фонда «Общественное мнение»²¹³, 74 % жителей России отрицательно воспринимают госслужащих, а третья часть (34 %) полагает, что представители госструктур хуже выполняют свою работу, чем 15-20 лет назад. Также 25 % респондентов заявили, что при упоминании слов «чиновник» и «госслужащий» у них появляются негативные ассоциации. Кроме того, 20 % заметили, что «чиновник» равноценен «грабителю» или «коррупционеру», а 5 % полагают, что госслужащие беспокоятся только по поводу собственных интересов. Лишь 13 % респондентов отзываються о государственных служащих лояльно либо положительно.

Не только вышеприведенные данные опроса, но и исследования ученых говорят о проблеме восприятия государственных служащих в РФ²¹⁴ и значимости работы над их имиджем. Правильный позитивный

²¹⁰ Опрос ФОМ «Отношение россиян к чиновникам и государственным служащим». [Электронный ресурс]: <https://media.fom.ru/fom-bd/d48chn2020.pdf> (дата обращения: 17.03.2023).

²¹¹ *Беляев А.М., Передня Д.Г.* Причины негативного образа российских госслужащих и пути его улучшения // Социально-гуманитарные знания. 2014. № 5. [Электронный ресурс]: <https://cyberleninka.ru/article/n/prichiny-negativnogo-obrazazarossiiskih-gossluzhaschih-i-puti-ego-uluchsheniya> (дата обращения: 17.03.2023).

²¹² *Зайцева Т.В., Нежина Т.Г.* Привлечение молодежи на государственную и муниципальную службу: опыт регионов России // Вопросы государственного и муниципального управления. 2019. № 1. [Электронный ресурс]: <https://cyberleninka.ru/article/n/privlechenie-molodezhi-na-gosudarstvennuyu-i-munitsipalnuyu-sluzhbu-opyt-regionov-rossii> (дата обращения: 14.03.2023).

²¹³ Опрос ФОМ «Отношение россиян к чиновникам и государственным служащим». [Электронный ресурс]: <https://media.fom.ru/fom-bd/d48chn2020.pdf> (дата обращения: 17.03.2023).

²¹⁴ *Сергеева Т.А., Савченко И.А.* Проблема имиджа государственных служащих в России // Вестник ГУУ. 2020. № 5. [Электронный ресурс]: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-imidzha-gosudarstvennyh-sluzhaschih-v-rossii> (дата обращения: 29.03.2023).

образ госслужащих выступает одним из методов построения эффективной коммуникации и прочной связи между государством и гражданами. В современных реалиях данный вопрос особенно актуален. В условиях санкций и внешнего давления на Россию государственные служащие становятся одной из фундаментальных опор страны, ее стратегическим ресурсом. Это утверждение подводит к мысли о важности формирования в образе госслужащего таких значимых ценностей, как доверие граждан, способность к диалогу и экспертность.

Один из основных параметров, по которым происходит оценка образа государственного служащего гражданами, — это его профессиональные навыки и компетенции. Госслужащий должен обладать необходимой квалификацией и знаниями для исполнения своих обязанностей, а также быть готовым к выполнению задач на высоком уровне. Наличие опыта и успешных результатов работы также может улучшить образ государственного служащего в медиапространстве.

Второй важный параметр — этические стандарты и принципы, которых придерживается государственный служащий. Ему необходимо следовать принципам законности, честности, ответственности и профессионализма, защищать интересы государства и граждан. Государственный служащий должен быть готов принимать сложные решения, если это требуется для выполнения его обязанностей, но также он должен уметь проявлять эмпатию и уважение к гражданам.

Третий параметр, который влияет на оценку государственного служащего, — это общественное мнение и медийный образ. В настоящее время благодаря активной интернет-коммуникации госслужащий может быстро стать объектом критики или похвалы со стороны населения. Поэтому возрастает необходимость следить за своей репутацией и вовремя реагировать на общественное мнение.

Рассмотрим более подробно технологии формирования положительного медийного образа государственного служащего.

Стратегия продвижения образа госслужащего должна строиться с учетом законодательства, правовых норм и особого, отличного от других профессий, статуса. С точки зрения целей продвижения, образ госслужбы также отличается от стандартного. Основная задача связана с достижением доверия между госслужащим и обществом и создание лояльного ему сообщества. На госслужащего накладывается ряд ограничений, из которых наиболее актуальными являются методы лоббирования и построения эффективной коммуникации.

Одним из самых популярных методов продвижения персоны через личный бренд на сегодняшний день является ведение аккаунтов в социальных сетях. Государственные служащие здесь не исключение.

Можно выделить несколько путей продвижения российских госслужащих посредством востребованных интернет-ресурсов.

Телеграм. Это одно из самых популярных сегодня социальных медиа в России²¹⁵. Телеграм-каналы активно используются в качестве средства продвижения государственных служащих, например, первых лиц города Москвы: председателя Московской городской думы А.В. Шапошникова²¹⁶, а также мэра Москвы С.С. Собянина²¹⁷. Оба блога насчитывают несколько десятков тысяч читателей. Здесь регулярно публикуется от одного до пяти постов в день. Так, на канале столичного мэра по статистике просмотров каждый пост читают не менее 75 % аудитории блога.

Твиттер²¹⁸. Несмотря на то что данная социальная сеть заблокирована в РФ с 2022 г., некоторые государственные деятели продолжают вести там аккаунты для трансляции своих взглядов на внешнеполитической площадке. Например, заместитель председателя Совета Безопасности РФ Д.А. Медведев. Его посты неоднократно подвергались блокировкам, однако профиль имеет более 1,1 млн подписчиков, включая зарубежных пользователей. Для некоторой категории госслужащих важно не только взаимодействие с населением РФ, но и позиционирование в мировом сообществе.

ВКонтакте²¹⁹ и Одноклассники²²⁰. С 1 декабря 2022 г. российские органы власти обязаны вести официальные страницы в этих социальных сетях²²¹. Российское правительство обязало размещать в соцсетях отчеты о работе, контактные данные, отвечать на актуальные вопросы граждан и т. д. Государство справедливо делает акцент на значимости

²¹⁵ Опрос «Левада-центра» 2022 г. «Основные источники информации и популярные журналисты». [Электронный ресурс]: <https://www.levada.ru/2023/04/20/osnovnyue-istochniki-informatsii-i-populyarnye-zhurnalisty/> (дата обращения: 02.05.2023)
*Настоящий материал (информация) произведен и распространен иностранным агентом АНО «Левада-центр» либо касается деятельности иностранного агента АНО «Левада-центр».

²¹⁶ Телеграм-канал А.В. Шапошникова. [Электронный ресурс]: <https://t.me/SharpaMSK> (дата обращения: 01.04.2023).

²¹⁷ Телеграм-канал С.С. Собянина. [Электронный ресурс]: <https://t.me/blogsobyenin> (дата обращения: 01.04.2023).

²¹⁸ Запрещенная в РФ социальная сеть.

²¹⁹ Российская социальная сеть. [Электронный ресурс]: <https://vk.com> (дата обращения: 02.08.2023).

²²⁰ Российская социальная сеть. [Электронный ресурс]: <https://ok.ru/> (дата обращения: 02.08.2023).

²²¹ Распоряжение Правительства РФ от 02.09.2022 № 2523-р. [Электронный ресурс]: <http://government.ru/docs/46448/> (дата обращения: 02.08.2023).

открытого ведения внутренней политики. Внедрение информационной прозрачности и доступности информации для граждан — необходимый механизм для построения эффективного образа государственных служащих. Они должны быть готовы к общению с гражданами и обеспечивать своевременный доступ к информации о государственных решениях.

Для продвижения образа государственного служащего также важны и традиционные каналы: печатные СМИ, радио, телевидение. Так, 62 % россиян узнают новости из ТВ-программ²²². Телевидение поныне является наиболее мощным каналом коммуникации, который позволяет государственным служащим охватить широкую аудиторию. Основное достоинство телевидения заключается в том, что оно обеспечивает наглядность и эмоциональность передачи информации. При этом, как и в случае с другими каналами коммуникации, пиар на телевидении, чтобы достичь максимального эффекта, должен быть организован соответствующим образом.

Еще одним методом повышения лояльности аудитории, преимущественно молодого возраста, к деятельности госслужащих является посещение ими офлайн-мероприятий и самостоятельная организация таких мероприятий. В Москве этот формат весьма распространен: для молодежи и студентов регулярно проводятся экскурсии в Мосгордуму, Мосгоризбирком, Госдуму РФ и другие государственные учреждения. Первые лица города посещают различные форумы в качестве гостей и спикеров. Данная практика вызывает активный отклик среди молодежи. Так, например, в августе 2022 г. в Москве прошел форум «Мой район»²²³, который лично посетил мэр Москвы, и доля молодежи среди участников форума составила не менее 40 %.

«Мягким» методом привлечения молодежи к государственной службе и формирования лояльного к ней отношения для студентов являются тематические внеучебные проекты. Например, «Студенческие парламентские клубы»²²⁴, «Молодая гвардия Единой России»²²⁵, Центр молодежного парламентаризма²²⁶. Суммарно перечисленные

²²² Опрос ФОМ в феврале 2023 г. «Источники информации: предпочтения россиян». [Электронный ресурс]: <https://fom.ru/SMI-i-internet/14835> (дата обращения: 22.05.23).

²²³ Статья на сайте «Мос.ру». [Электронный ресурс]: <https://www.mos.ru/mayor/media/video/8827057/> (дата обращения: 01.04.2023).

²²⁴ Группа Вконтакте «Студенческие парламентские клубы». [Электронный ресурс]: <https://vk.com/spc.moscow> (дата обращения: 18.08.23).

²²⁵ Сайт «Молодая гвардия Единой России». [Электронный ресурс]: <https://mger.ru/> (дата обращения: 18.08.23).

²²⁶ Сайт «Центр молодежного парламентаризма». [Электронный ресурс]: <http://>

проекты насчитывают более 5000 участников — представителей молодежи, заинтересованных и лояльных к госслужбе именно благодаря прямому взаимодействию с этой сферой, вовлечению в нее. Подобные проекты — совокупность эффективных методов продвижения. Они дают возможность прямого контакта молодежи с госслужащими, что положительно сказывается на обеих сторонах коммуникации, а также предоставляют перспективы карьерного развития, получения компетенций и навыков студентами. Кроме того, работает метод якорения²²⁷ — положительные эмоции от взаимодействия с ровесниками и единомышленниками закрепляются за образом госслужбы.

Одним из классических и фундаментальных механизмов построения положительного образа является организация имиджевых кампаний. Они могут включать в себя использование различных форматов рекламы и маркетинга, таких как телевизионные ролики, печатные материалы, интернет-реклама, прямые обращения к гражданам и т. д. Имиджевые кампании должны быть направлены на формирование положительного образа госслужащего, улучшение его репутации и повышение доверия населения к государственным институтам.

Еще один механизм репутационного продвижения государственных служащих и госслужбы в целом — улучшение образовательных программ для госслужащих. Образование, профессиональные компетенции и эффективность — важный фактор оценки государственных служащих населением страны.

На наш взгляд, наиболее актуальными для продвижения образа российского государственного служащего являются социальные сети, а также более явные прямые взаимодействия — офлайн-мероприятия и программы стажировок. Более массовым методом может стать вовлечение молодежи в тематические проекты. Кроме того, необходимо работать над изменением стереотипов, связанных с образом госслужащего. Важно исключить ассоциации с коррупцией или низкими зарплатами, лоббировать идеи доверия, открытого диалога и экспертности государственных служащих РФ.

Для подтверждения выдвинутых предположений нами было проведено социологическое исследование в форме опроса²²⁸. Его основ-

dk.mos.ru/ (дата обращения: 22.05.23).

²²⁷ Техника якорения — метод нейролингвистического программирования (НЛП), создающий ассоциативные связи посредством эмоций и репрезентативных систем.

²²⁸ Данные социологического опроса, на которые мы ссылаемся в настоящей статье, были использованы при написания выпускной квалификационной работы Д.Г. Матюниной на тему «Современные пиар-технологии в формировании образа

ной задачей являлось изучение общественного мнения о государственных служащих РФ и подтверждение либо опровержение выдвинутых нами гипотез, а именно:

— общественное мнение о государственной службе в РФ преимущественно негативное, образ госслужащего отрицательный. Большинство представителей молодого поколения не видят свой карьерный путь в госслужбе и предпочитают бизнес;

— ведение госслужащим аккаунтов в социальных сетях и активность в медиапространстве повышают лояльность к его образу;

— проведение открытых офлайн-мероприятий для госслужащих или с их участием положительно влияет как на имидж госслужащих в целевой аудитории, так и на компетентность и заинтересованность самих госслужащих;

— с началом проведения СВО и обострением геополитической ситуации роль государственных служащих в РФ возросла.

Опрос проходил на территории Российской Федерации в период с 16 по 30 мая 2023 г. Респонденты — 1087 человек в возрасте от 18 до 55 лет. Форма опроса — заочная на платформе Google²²⁹. Все представленные ниже результаты социологического опроса — репрезентативные, валидные и релевантные.

Для определения специфики образа госслужащего респондентам были предложены наиболее популярные стереотипы о государственной службе в РФ. При ответе можно было выбрать несколько позиций.

У государственных служащих низкие заработные платы. Так решили 25,5 % опрошенных. Низкие зарплаты на государственных должностях — одно из заблуждений. По сводным данным, предоставленным Росстатом в 2022 г., усредненная заработная плата государственного служащего была равна 126 000 руб.²³⁰ Это достаточно высокий показатель с учетом МРОТ по стране 12 130 руб. Важно также отметить, что размер оклада государственных служащих регулярно индексируется — за один год (с 2021 по 2022-й) он вырос почти на 5 %. В 2022 г. президент Российской Федерации также подписывал указ об индексации заработных плат государственным служащим.

Среди государственных служащих много коррупционеров и воров — так считают 41,2 % опрошенных. Данный тезис является одним из самых прочных стереотипов в сознании русских людей — несколько

российского государственного служащего».

²²⁹ Гугл-формы. [Электронный ресурс]: <https://docs.google.com/forms/> (дата обращения: 06.06.2023).

²³⁰ Зарплаты чиновников в России. [Электронный ресурс]: <https://visasam.ru/russia/rabotavrf/zarplata-chinovnikov.html> (дата обращения: 06.06.2023).

веков образ чиновника ассоциируется с коррупцией и нечестным заработком²³¹.

Госслужащие работают сейчас хуже, чем 15-20 лет назад, — таково мнение 10,8 % респондентов. Можно отметить, что представление о государственной службе изменилось в глазах россиян несущественно, однако негативное восприятие остается.

Большинство государственных служащих в России не компетентны — так считают 25,5 % опрошенных. Респонденты высказывают мнение о непрофессионализме госслужащих в РФ, и этот тезис усиливает негативный образ чиновника.

Государственная служба — это неинтересно и бесполезно, такова оценка 5,2 % участников опроса. Следует уточнить, что у респондентов нет негативного отношения к самой работе на государство — сфера госслужбы воспринимается как социально значимая, содержательная, однако к лицам, исполняющим ее, отношение отрицательное.

Государственная служба в РФ — одна из лучших в мире, так высказались 18,1 % опрошенных. Здесь не только нет острого негативного отношения к системе государственной службы, но явно выражено ее одобрение — опрошенные считают госслужбу в РФ престижной, привлекательной. Такое мнение может быть связано с подъемом патриотизма — у респондентов есть желание работать на благо страны, улучшить эффективность госслужбы и делать это из любви к Родине, а не из каких-то иных мотивов. Усиливает эту позицию современная геополитическая ситуация, осложняющая российскую государственную службу, что вызывает сочувствие и одобрение народа.

Лучше выбирать бизнес, а не государственную службу — мнение 26,8 % опрошенных. Это наиболее популярный тезис. Как мы и предполагали перед проведением опроса, для респондентов бизнес кажется более выгодной карьерной перспективой, чем госслужба. Причин этого несколько, и в первую очередь — низкая осведомленность о реальной госслужбе, приверженность стереотипам. В глазах молодежи на государственной службе имеют место невысокие зарплаты, рутинная и некомпетентность. Для привлечения молодых людей на госслужбу следует повысить информированность населения о действительных условиях госслужбы. Необходимо изменить и сам образ госслужащего — сделать его доступным, престижным и привлекательным для молодого поколения.

²³¹ Юхачев С.П. Противодействие коррупции в среде государственных служащих в России // Вестник ЧелГУ. 2010. № 5. [Электронный ресурс]: <https://cyberleninka.ru/article/n/protivodeystvie-korrupsitsii-srede-gosudarstvennyh-sluzhaschih-v-rossii> (дата обращения: 06.06.2023).

Один из пунктов опроса предлагал респондентам оценить образ современного государственного служащего в РФ по 5-балльной шкале (1 — крайне негативный образ, 5 — исключительно положительный). В результате мы получили усредненную оценку образа государственных служащих. Отметку «три» поставили 45,1 % человек — по пятибалльной шкале это удовлетворительный минимум. Несмотря на закрепленные негативные стереотипы у населения, около 30 % респондентов оценили образ госслужащего на «четыре» — как неплохой, но требующий доработок. От категоричных оценок респонденты отказались: суммарно только 20 % опрошенных поставили «два» и «пять», а «единицу» — менее 4 %. Таким образом, можно сделать вывод, что в стране имеется неплохой потенциал для развития положительного образа отечественного государственного служащего, имеются все предпосылки и условия, чтобы эффективно его разрабатывать и продвигать.

Для пиар-продвижения образа российского государственного служащего следует ориентироваться на ожидания граждан. В связи с этим респондентам был предложен вопрос о качествах госслужащего. Можно было выбрать несколько пунктов из предложенных для выбора позиций. В результате за опцию «поддержание диалога с народом» проголосовало 73,8 % респондентов. Этот показатель обошел даже пункты «образованность» и «справедливость и честность». Для населения России большое значение имеет открытость государственной деятельности, внимание госслужащих к запросам народа. Как элемент пиар-продвижения этот важный критерий можно реализовывать при помощи цифровых технологий (проведение опросов граждан по значимым темам в электронной форме, все виды обратной связи по направлениям работы госслужащих и пр.).

Значимыми для респондентов оказались не только квалификация и профессиональные качества, но и личные моральные стандарты государственного служащего. Человек, имеющий возможность влиять на их жизнь, должен обладать высокими нравственными качествами. Однако образованность государственных служащих также имеет значение: 64 % респондентов выразили желание видеть на госслужбе компетентных в своей сфере специалистов. 51,2 % набрал параметр «постоянное повышение квалификации». В эффективном позиционировании государственного служащего необходимо сочетание профессиональных компетенций и этических норм.

Еще один важный параметр в ответах респондентов, подтверждающий необходимость эффективного диалога с гражданами, это «прозрачность деятельности». За него было отдано 58,3 % голосов. Для улучшения образа госслужащих в глазах населения (честные, открытые, профессиональные) необходимо регулярно освещать их работу

через различные каналы коммуникации: социальные сети, СМИ, официальные сайты учреждений, пресс-конференции. Это лишь малая часть пиар-инструментов для реализации прозрачности работы госслужащих, но даже это небольшое может существенно повысить лояльность граждан к образу чиновников.

Почти 23 % респондентов отметили важность узнаваемости госслужащего населением, его известность как медиа-персоны. Относительно невысокий процент говорит о второстепенности данного параметра, так как он является скорее дополнением ко всем предыдущим. При соблюдении принципа прозрачности в деятельности госслужащего, поддержании диалога с народом и эффективности его работы он будет неизбежно узнаваем гражданами.

Респонденты также отметили рост значимости госслужбы в период СВО. Суммарно более 60 % респондентов признают усиление важности работы госслужащих в современной геополитической обстановке. В условиях обостренной внешнеполитической ситуации это становится особенно явным, ведь государство рассчитывает на свои кадры как на стратегический ресурс, гарантию стабильности, а граждане ждут от них поддержки и грамотных решений.

Для формирования методологических указаний по продвижению образа государственного служащего и конкретизации пиар-инструментов необходимо было определить, какие способы взаимодействия с госслужащими кажутся гражданам наиболее эффективными.

Анализируя полученные данные, мы убедились в необходимости формирования качественной обратной связи и диалога с людьми. 73,5 % респондентов считают это важнейшим способом взаимодействия с госслужащими. Построение эффективной системы коммуникаций с населением не только повысит лояльность граждан к образу госслужащих, но и позволит последним своевременно корректировать свою деятельность и элементы собственного образа. Проведение открытых офлайн-мероприятий госслужащими или с их участием положительно повлияет как на их имидж, так и на компетентность самих госслужащих. Это предположение подтверждается результатами опроса. Так, 56,2 % опрошенных считают проведение и участие госслужащих в офлайн-мероприятиях актуальным и важным способом коммуникации. 42,3 % и 44,1 % считают важным для госслужащих, соответственно, освещение их деятельности в СМИ и ведение ими аккаунтов в социальных сетях. Всеобщая цифровизация, тренд открытой и прозрачной деятельности обуславливают необходимую медийность для государственных служащих, если те хотят создать и продвинуть собственный положительный образ.

Суммируя, еще раз отметим, что результаты проведенного социологического опроса подтверждают сформированные нами гипотезы. Действительно, образ государственного служащего требует доработки и эффективного продвижения. Имеет место и низкий уровень заинтересованности и информированности аудитории, прежде всего молодежи, в данной сфере. Устойчивы в сознании граждан и негативные стереотипы (от коррупции до некомпетентности), препятствующие улучшению восприятия образа госслужащего. При этом отношение к самой госслужбе в РФ не столь негативно, скорее оно нейтрально, а в условиях СВО имеет потенциал перехода к положительному. Эффективная деятельность госслужащих и ее трансляция, цифровизация, онлайн- и офлайн-коммуникация с гражданами, соблюдение этических норм, развитие молодежной среды и участие в ней — все это будет способствовать укреплению и продвижению положительного образа современного российского государственного служащего в глазах населения.

Для формирования позитивного образа госслужащего необходимо, на наш взгляд, следовать следующим современным трендам, активно внедряя их в информационную политику:

Цифровизация. В современном мире цифровые технологии играют все более важную роль в жизни государства, его учреждений и граждан. Развитие цифровизации в том числе упрощает процесс коммуникации государственных служащих с населением.

Высказывания и действия в отношении СВО. Современная геополитическая ситуация глубоко влияет на все процессы в стране. Граждане ждут от госслужащих открытого и четкого мнения о происходящем, информацию о мерах поддержки причастных к проведению СВО и о конкретных результатах этих мер.

Офлайн-мероприятия. Процесс организации различных форумов, посвященных государственной службе, а также локальных мероприятий с привлечением граждан, набирает обороты. Люди должны видеть внутреннее развитие сферы госслужбы и ее стремление к модернизации, а также иметь возможность взаимодействия с госслужащими в офлайн-формате.

Медийность. К данному пункту мы относим как ведение аккаунтов в социальных сетях и взаимодействие со СМИ, так и прозрачность деятельности, которую необходимо всемерно демонстрировать. Безусловно, для граждан важнее эффективные результаты деятельности, но о них необходимо рассказывать, транслировать конкретные итоги через СМИ и онлайн-каналы коммуникации — социальные сети, сайты, предоставлять возможность обратной связи в комментариях.

Открытость. Поддержка диалога с населением оказалась самым значимым и востребованным критерием для участников социологиче-

ского опроса. Тренд на открытость существует в самых различных сферах жизни общества, и государственная служба здесь не исключение.

Эти общие тенденции продвижения, актуальные на сегодняшний день, можно дополнить более конкретными и частными, сформированными на основе анализа ключевых параметров оценки государственных служащих и ожиданий граждан:

Поддержка диалога с народом, возможность обратной связи (открытые комментарии в соцсетях, формы для обращений, пресс-конференции и др.).

Вовлеченность в специализированные молодежные проекты.

Соблюдение нравственно-этических норм.

Образованность и повышение квалификации.

Создание личного положительного образа и соответствие ему.

Эффективность деятельности, высокие результаты работы, реальные улучшения жизни граждан.

Хорошие условия труда, престиж профессии для самих госслужащих.

Все вышеперечисленные механизмы пиар-продвижения могут лечь в основу построения универсального образа современного российского госслужащего. При его последовательном внедрении и реализации в информационном пространстве можно повысить лояльность граждан к государственной службе, меняя отношение к ней на преимущественно положительное. Главные барьеры, которые могут препятствовать построению соответствующего образа госслужащего, — это стереотипы, негативные установки, давно сложившиеся в российском обществе, а также неготовность самих госслужащих к переменам. Однако при долгосрочном применении указанных методов можно рассчитывать на качественные изменения восприятия образа российского государственного служащего в современном медиaprостранстве.

Список литературы

1. *Акимова Е.Ю.* Проблема имиджа государственных служащих в современном обществе // Ярославский педагогический вестник. 2011. № 1. С. 235-240.
2. Армия и общество: мониторинг ВЦИОМ. 26.12.2018. [Электронный ресурс]: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=9492> (дата обращения: 04.06.2023).
3. *Атаманчук Г.В.* Сущность государственной службы: история, теория, закон, практика. 2-е изд. М.: Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ, 2008. 311 с.

4. База данных лучших практик применения кадровых технологий на государственной гражданской и муниципальной службе. [Электронный ресурс]: <http://www.rosmintrud.ru/ministry/programms/gossluzhba/17/base/2016> (дата обращения: 08.04.2023).
5. *Беляев А.М., Передня Д.Г.* Причины негативного образа российских госслужащих и пути его улучшения // Социально-гуманитарные знания. 2014. № 5. [Электронный ресурс]: <https://cyberleninka.ru/article/n/prichiny-negativnogo-obraza-rossiyskih-gossluzhaschih-i-puti-ego-uluchsheniya> (дата обращения: 17.03.2023).
6. *Бермешева А.П.* Профессиональная этика в сфере государственной и муниципальной службы // Молодой ученый. 2018. № 48. С. 101-103.
7. *Богдан Н.Н., Михеева Е.В.* Восприятие государственными служащими имиджа и престижа профессии // Развитие территорий. 2023. [Электронный ресурс]: <https://cyberleninka.ru/article/n/vospriyatiegosudarstvennymisluzhaschimi-imidzha-i-prestizha-professii> (дата обращения: 19.06.2023).
8. *Бочкова Т.Ю.* Пиар-технологии в государственной службе России // Сборник статей молодых ученых. Материалы межвузовской научной конференции. Самара, 2015. С. 14-18.
9. *Василенко Л.А.* Интернет в информатизации государственной службы России: социологические аспекты. 2-е изд. М., 2008.
10. *Гавра Д.П.* Категория имиджа в современной коммуникативистике // Журнал социологии и социальной антропологии. 2013. Т. 16. С. 29-43.
11. Герой Отечества: выбор россиян. ВЦИОМ. 09.12.2019. [Электронный ресурс]: <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=10060> (дата обращения: 04.06.2023).
12. *Горчакова В.Г.* Внутренний образ: экспресс-методика глубинного имиджирования // Управление персоналом. 2005. № 20. С. 64-70.
13. *Гулько Е.В.* Пиар в государственной службе России: основные тенденции // Государственная служба: право, управление, технологии. 2017. № 2. С. 24-27.
14. *Ермак А.С., Аветисян С.Х.* Управление имиджем государственного и муниципального служащего // Научное сообщество студентов XXI столетия. Общественные науки. Сб. статей по материалам XLII Международной студ. науч.-практ. конф. № 5 (41) [Электронный ресурс]: [https://sibac.mfo/archive/social/5\(41\).pdf](https://sibac.mfo/archive/social/5(41).pdf) (дата обращения: 12.03.2023).

15. *Завьялова А.О.* Имидж государственных гражданских служащих в динамике реформ государственной службы // Наука, образование и культура. 2017. № 7 (22). С. 93-97.
16. *Зайцева Т.В., Нежина Т.Г.* Привлечение молодежи на государственную и муниципальную службу: опыт регионов России // Вопросы государственного и муниципального управления. 2019. № 1. [Электронный ресурс]: <https://cyberleninka.ru/article/n/privlechenie-molodezhi-na-gosudarstvennuyu-i-munitsipalnuyu-sluzhbu-opyt-regionov-rossii> (дата обращения: 14.03.2023).
17. *Касаткин И.Г.* Имидж федерального органа исполнительной власти как управленческий ресурс: Краткий курс. М.: «Известия», 2007. 127 с.
18. Маркетинг страны. Некоммерческое партнерство // Гильдия маркетологов. [Электронный ресурс]: <http://www.marketologi.rug/publicities/statin/marketing-strawy/> (дата обращения: 20.02.2023).
19. *Розанова Н.Н.* Образ государственного гражданского служащего: как меняется «реальный» чиновник в восприятии населения (динамика 2014-2016 гг.) // Среднерусский вестник общественных наук. 2017. № 6. С. 84-93.
20. *Розанова Н.Н.* Реальная репутация региональной власти: вопросы оценки и информационного продвижения. Смоленск: Изд-во СмолГУ, 2017. 419 с.
21. *Романцова С.В.* Социальные технологии профессионального развития федеральных государственных гражданских служащих. Автореф. дисс. ... канд. социолог. наук. М., 2012.
22. *Сальникова Л.С.* Репутационный менеджмент. Современные подходы и технологии. 3-е изд. М.: «Юрайт», 2019. 305 с.
23. *Сергеева Т.А., Савченко И.А.* Проблема имиджа государственных служащих в России // Вестник ГУУ. 2020. № 5. [Электронный ресурс]: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-imidzha-gosudarstvennyh-sluzhaschih-v-rossii> (дата обращения: 29.03.2023).
24. Указ Президента РФ от 23.09.2022 № 657 «О повышении окладов месячного денежного содержания лиц, замещающих должности федеральной государственной гражданской службы». М., 2022.
25. Федеральный Закон РФ от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации». М., 2008.

26. Федеральный Закон от 04.11.2022 № 424-ФЗ «О внесении изменений в статьи 22 и 25.1 Федерального Закона «О государственной гражданской службе Российской Федерации». М., 2022.
27. *Феофанов О.А.* Реклама: новые технологии в России. СПб.: «Питер», 2019. 412 с.
28. *Шлеверда И.Н.* Политический имидж государственной гражданской службы: феномен современности // Теория и практика общественного развития. 2015. № 15. С. 88-89.
29. *Юхачев С.П.* Противодействие коррупции среди государственных служащих в России // Вестник ЧелГУ. 2010. № 5. [Электронный ресурс]: <https://cyberleninka.ru/article/n/protivodeystvie-korrupsii-srede-gosudarstvennyh-sluzhaschih-v-rossii> (дата обращения: 06.06.2023).

Сведения об авторах

Емцева Ольга Викторовна, кандидат филологических наук, доцент кафедры связей с общественностью и рекламных технологий Московского государственного университета технологий и управления им. К.Г. Разумовского. E-mail: o.emtseva@mgutm.ru

Матюнина Дарья Геннадьевна, магистрант Московского государственного университета технологий и управления им. К.Г. Разумовского. Тел.: +7(961)030-17-61; e-mail: dashabroks88@gmail.com