

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ ОПРОСА ПО ТЕМЕ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГРАЖДАНСКИЙ И
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ СЛУЖАЩИЙ ГЛАЗАМИ
ОБЩЕСТВЕННОСТИ»

2026 год

Оглавление

Введение	3
<i>1. Анализ респондентов, прошедших опрос, по социально-демографическим характеристикам</i>	3
<i>2. Анализ взаимодействия респондентов со служащими в своей профессиональной деятельности или повседневной жизни по решению каких-либо вопросов</i>	5
<i>3. Анализ личностных качеств «идеального служащего»</i>	7
<i>4. Анализ профессиональных качеств «идеального образа» служащего .</i>	13
<i>5. Анализ недопустимых качеств и поступков служащего</i>	18
<i>6. Анализ факторов, формирующих образ служащего в глазах общества</i>	22
<i>7. Заключение</i>	25
<i>8. Предложения</i>	26

Введение

В целях изучения общественного мнения относительно образа государственного гражданского и муниципального служащего (далее – служащий) и определения требований и ожиданий граждан от служащих управлением Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по государственной гражданской службе, кадрам и государственным наградам с 10 по 24 марта 2026 года проводился опрос по теме «Государственный гражданский и муниципальный служащий глазами общественности» на платформе обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Всего в исследовании приняли участие **5451 человек**, что обеспечивает высокий уровень репрезентативности результатов и позволяет проводить детальный срез по ключевым социально-демографическим группам.

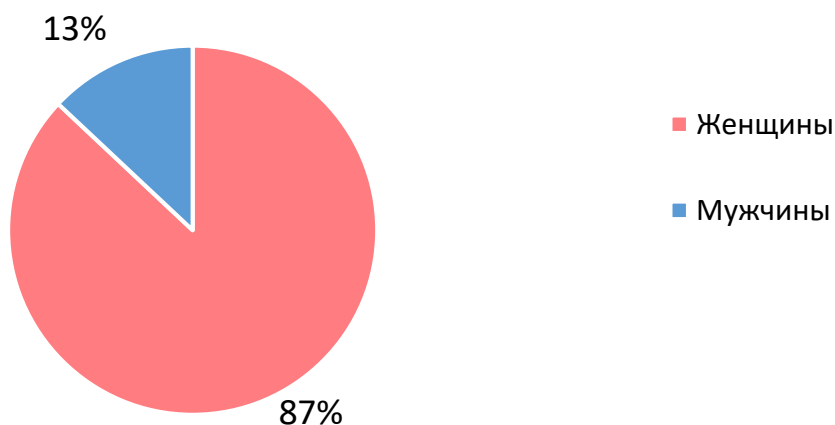
В опросе участвовали не только жители Иркутской области, но и граждане других регионов России, в том числе Санкт-Петербурга, Алтайского края, Краснодарского края, Магаданской, Московской, Новосибирской областей и ряда других регионов.

1. Анализ респондентов, прошедших опрос, по социально-демографическим характеристикам

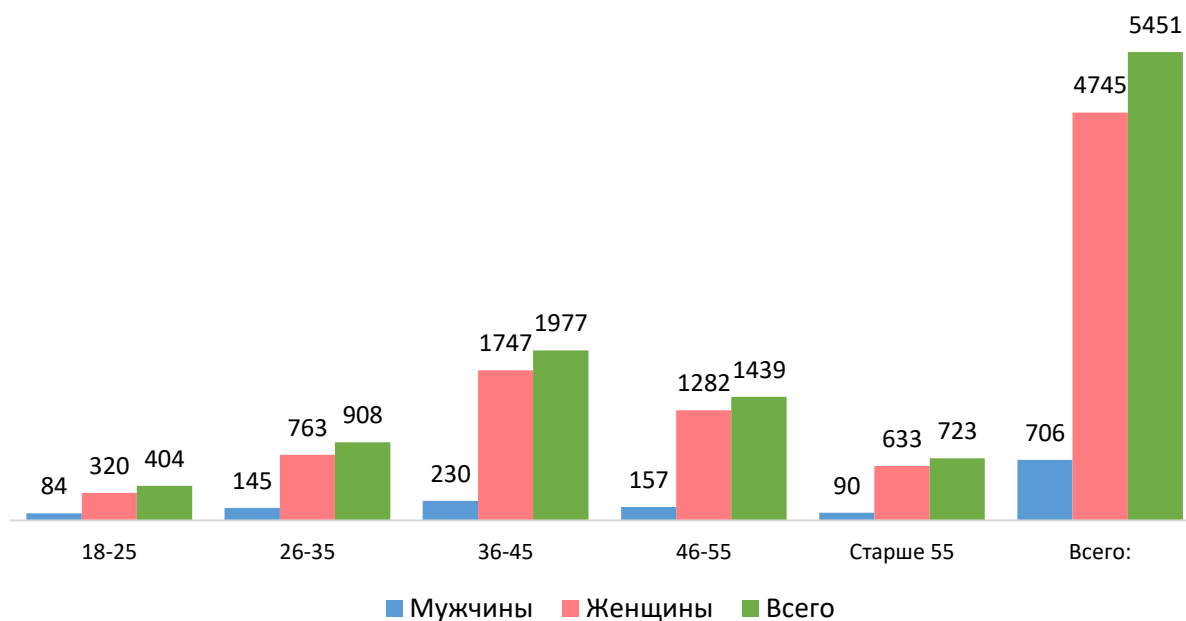
В опросе приняли участие **4745 женщин (87%)** и **706 мужчин (13%)**. Возрастная структура респондентов распределилась следующим образом:

- 18-25 лет – **404 человека (7,4%)**;
- 26-35 лет – **908 (16,7%)**;
- 36-45 лет – **1977 (36,3%)**;
- 46-55 лет – **1439 (26,4%)**;
- старше 55 лет – **723 (13,3%)**.

Соотношение пола респондентов



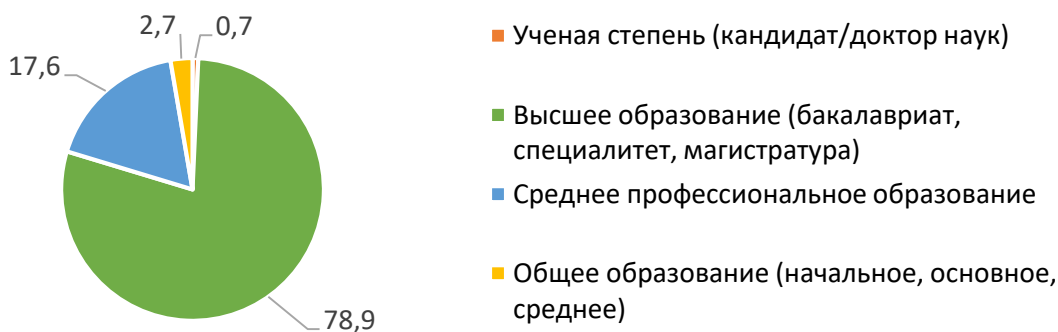
Соотношение пола и возраста респондентов



Распределение уровней образования среди опрошенных:

- среднее полное образование: **148 человек (2,7%)**;
- среднее специальное образование: **961 человек (17,6%)**;
- высшее образование: **4303 человек (78,9%)**;
- ученая степень: **39 человек (0,7%)**.

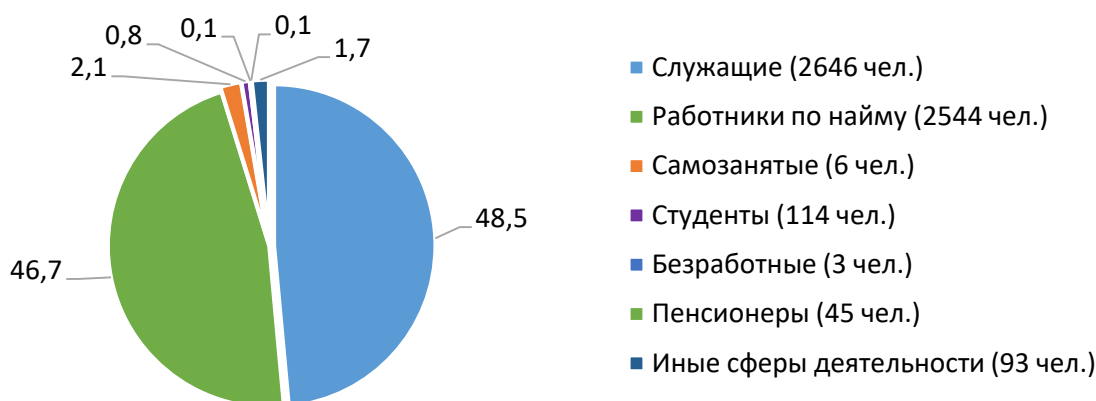
Распределение опрошенных по уровням образования, в %



По роду деятельности распределение опрошенных выглядит следующим образом:

- служащие – **2646 (48,5%)**;
- работники по найму – **2544 (46,7%)**;
- самозанятые – **6 (0,1%)**;
- студенты – **114 (2,1%)**;
- безработные – **3 (0,1%)**;
- пенсионеры – **45 (0,8%)**;
- иные сферы деятельности – **93 (1,7%)**.

Род деятельности респондентов, в %



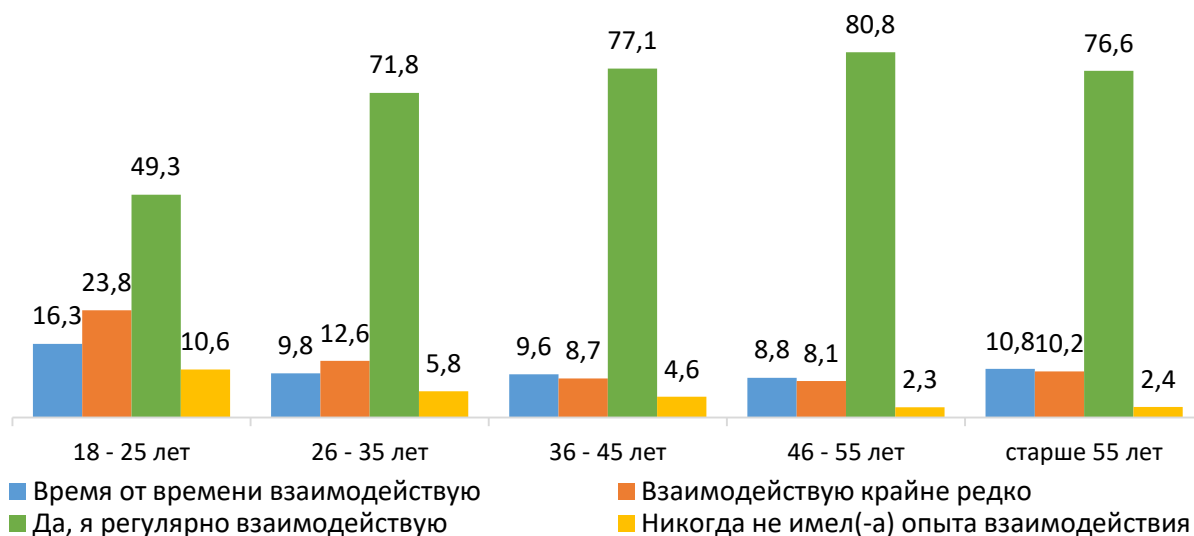
2. Анализ взаимодействия респондентов со служащими в своей профессиональной деятельности или повседневной жизни по решению каких-либо вопросов

В данном вопросе ответы респондентов распределились следующим образом:

- время от времени взаимодействую по личным вопросам – **549 (10,1%)** респондентов;
- взаимодействую крайне редко – **573 (10,5%)** респондентов;
- да, я регулярно взаимодействую в процессе своей работы – **4092 (75,1%)** респондентов;
- никогда не имел(-а) опыта взаимодействия – **237 (4,3%)** респондентов.

Полученные данные можно проанализировать в зависимости от **возраста респондентов**.

Взаимодействие респондентов со служащими в зависимости от возрастной группы, в %

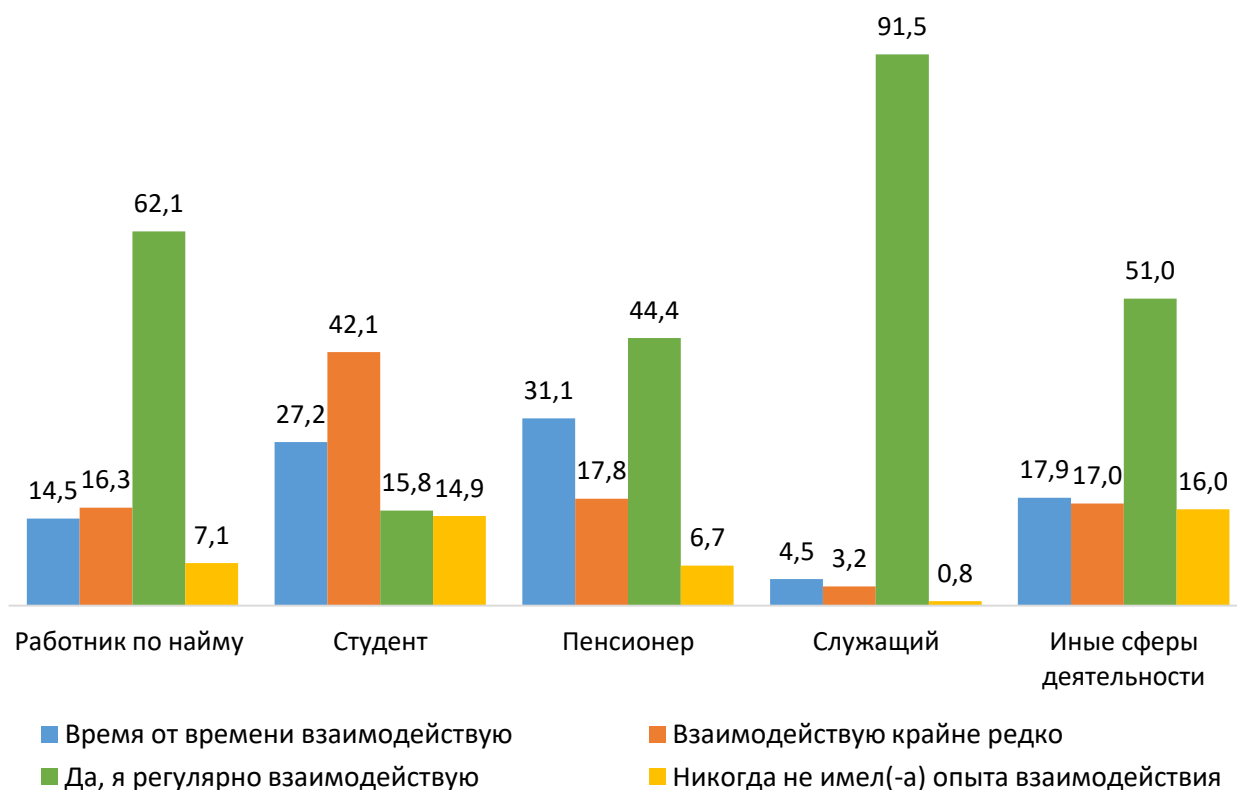


Во всех возрастных группах на вопрос «Взаимодействуете ли Вы со служащими в своей профессиональной деятельности или повседневной жизни по решению каких-либо вопросов?» самый частый ответ – регулярно взаимодействую. Особенно часто такой опыт встречается у людей **36-45 лет (1525 респондентов из 1977, 77,1%)**, а также у людей в возрасте **46-55 лет (1162 из 1439, 80,8%)**. Указанные данные отражают их активную социальную и профессиональную жизнь. Молодежь (**18-25 лет**) менее вовлечена: взаимодействуют редко (**96 из 404, 23,8%**) или вообще не имеют такого опыта (**43 из 404, 10,6%**), что может быть связано с меньшей самостоятельностью, зависимостью от родителей или ограниченным кругом задач, требующих общения со служащими. Респонденты в группе **старше 55 лет** регулярно взаимодействуют (**76,6%**), что подчеркивает активность пожилых людей, в том числе в общении со служащими.

В целом можно отметить, что опыт взаимодействия со служащими приходит с возрастом, что говорит о неизбежности таких контактов в течение жизни.

Если рассматривать данные о **взаимодействии респондентов со служащими по роду деятельности**, то распределение опрошенных о выглядит следующим образом:

Взаимодействие респондентов со служащими в зависимости от рода деятельности, в %



Для служащих ожидаемо высокая доля ответов «регулярное взаимодействие» (**91,5%, 2422 чел.**), что связано с тем, что служащие постоянно контактируют друг с другом в рамках рабочих процессов.

Большинство работников по найму (**62,1%, 1581 чел.**) регулярно контактируют со служащими, вероятно по рабочим вопросам (оформление документов, согласование, отчетность).

Пенсионеры активно взаимодействуют со служащими (**44,4%**) – возможно по вопросам пенсий, льгот, соцподдержки.

Студенты редко контактируют со служащими (**42,1%**), в основном по необходимости (справки, документы, стипендии).

В группах с малым числом респондентов (самозанятые, безработные) ответы не показательны, в связи с чем данные по этим категориям отражены в составе иных сфер деятельности.

Результаты опроса наглядно показывают, какие группы населения (по возрасту и роду деятельности) наиболее активно вовлечены в контакты со служащими.

Регулярное взаимодействие со служащими – наиболее частый ответ среди всех статусов и возрастных групп. Особенно это характерно для служащих (**2422 респондента, 91,5% в своей группе**) и работников по найму (**1581, 62,1%**). В возрастных категориях **36-45 лет, 46-55 лет** и **старше 55 лет** доля регулярных взаимодействий – **77,2% (1525), 80,8% (1162)** и **76,6% (554)** соответственно. Студенты чаще других отмечают, что взаимодействуют со служащими крайне редко (**42,1% в своей группе**), также этот вариант ответа распространен (**23,8%**) среди молодежи (**18-25 лет**). Пенсионеры в большинстве случаев регулярно взаимодействуют со служащими (**44,4%**), что связано с жизненными обстоятельствами и спецификой получения услуг. Данные по группам самозанятых и безработных не могут считаться статистически значимыми ввиду недостаточного количества респондентов.

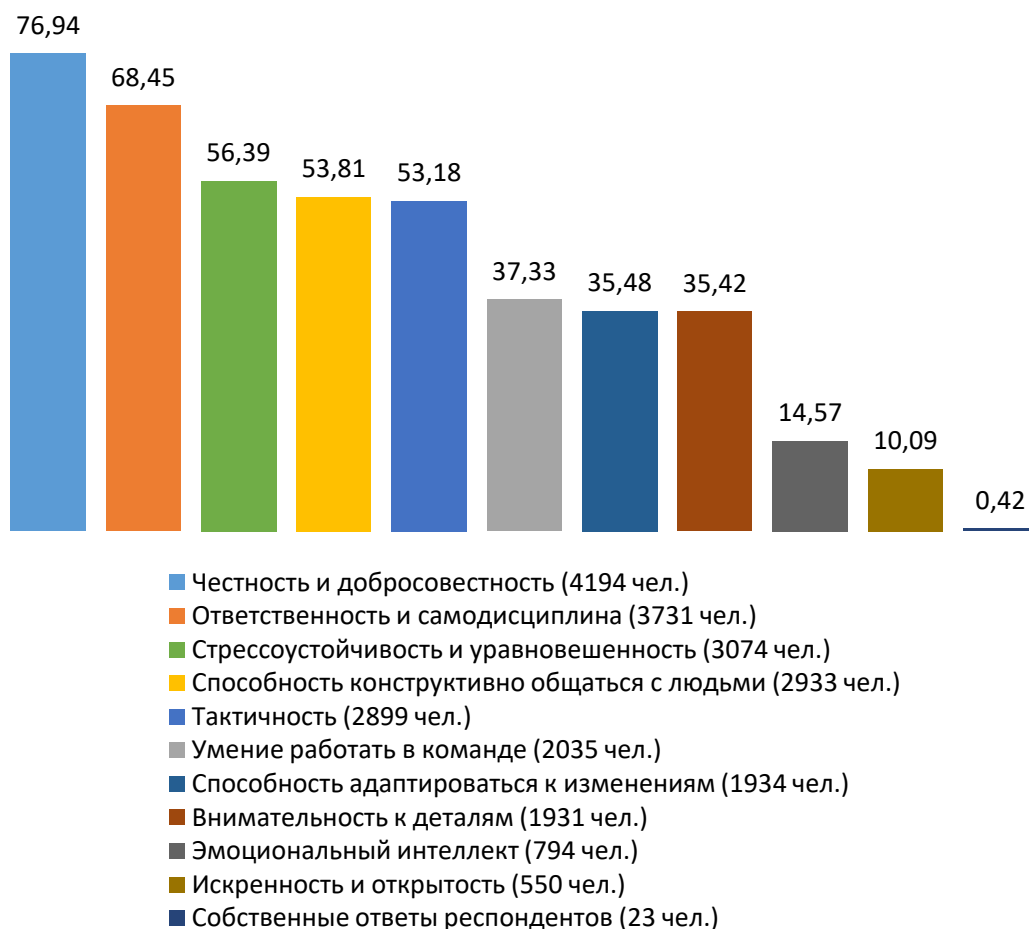
3. Анализ личностных качеств «идеального служащего»

При оценке личностных качеств, свойственных «идеальному образу» служащего, каждый респондент мог выбрать 5 характеристик из предложенных 11 вариантов, в том числе мог дать собственный вариант ответа.

В данном разделе представлен рейтинг личностных качеств, свойственных «идеальному образу», кроме того личностные качества будут рассмотрены в разрезе гендерных и возрастных групп, в зависимости от частоты взаимодействия, а также сравнение значимости личностных качеств служащего для самих служащих и граждан из других сфер деятельности.

3.1. В результате анализа полученных данных рейтинг личностных качеств, свойственных «идеальному образу» служащего, выглядит следующим образом:

**Рейтинг личностных качеств, свойственных
«идеальному образу» служащего, в %**



Абсолютные лидеры среди качеств, свойственных «идеальному образу», – это:

- **«честность и добросовестность» – 4194 респондентов (76,94 %);**
- **«ответственность и самодисциплина» – 3731 респондентов (68,45 %).**

Люди хотят видеть порядочного и уважительного человека.

- На третьем месте – **«стрессоустойчивость и уравновешенность» (3074 чел., 56,39 %)**, то есть служащий предполагается быть психологически устойчивым, умеющим сохранять спокойствие в сложных ситуациях.

– Самые низкие позиции: **«эмоциональный интеллект» (794 чел., 14,57 %** и **«искренность и открытость» (550 чел., 10,09 %)**. Возможно, эти качества воспринимаются как часть других, более широких категорий (например, искренность – как элемент честности, а эмоциональный интеллект – как основа тактичности и конструктивного общения), так как на самом деле эти качества играют значительную роль в эффективности работы служащих и восприятии их деятельности обществом: способствуют эффективной коммуникации, повышению доверия граждан, снижению конфликтов и улучшению качества работы. Современные тенденции в

развитии государственной и муниципальной службы подчеркивают важность этих качеств для повышения эффективности и легитимности власти.

Малая доля собственных вариантов ответов указывает на то, что большинство респондентов удовлетворены предложенными вариантами. В дальнейшем при анализе данных опроса эта категория ответов не рассматривается.

3.2. Приоритетность личностных качеств, характерных для «идеального образа» служащего, между мужчинами и женщинами выглядит следующим образом:

Сравнение личностных качеств между мужчинами и женщинами



Честность и добросовестность (**79,3%**), искренность и открытость (**14,2%**) мужчины ценят эти качества выше, чем женщины (**76,6% и 9,5% соответственно**).

Женщинами чаще были выделены стрессоустойчивость и уравновешенность (**57,6% против 48,3% среди мужчин**), тактичность (**53,7% против 49,4% среди мужчин**).

По остальным качествам расхождения минимальны.

В целом «идеальный служащий» в представлении респондентов – это, прежде всего, честный, ответственный и стрессоустойчивый специалист, умеющий выстраивать тактичное общение. Гендерные различия проявляются

в акцентах: мужчины делают упор на честность, женщины – на психологическую устойчивость и деликатность.

3.3. Рейтинг личностных качеств, характерных для «идеального образа» служащего, в зависимости от возраста респондента сохраняет основные тенденции.

Базовыми качествами во всех возрастных группах выделились «честность и добросовестность» (от 71,3% до 79,5%), «ответственность и самодисциплина» (от 66% до 73,8%).

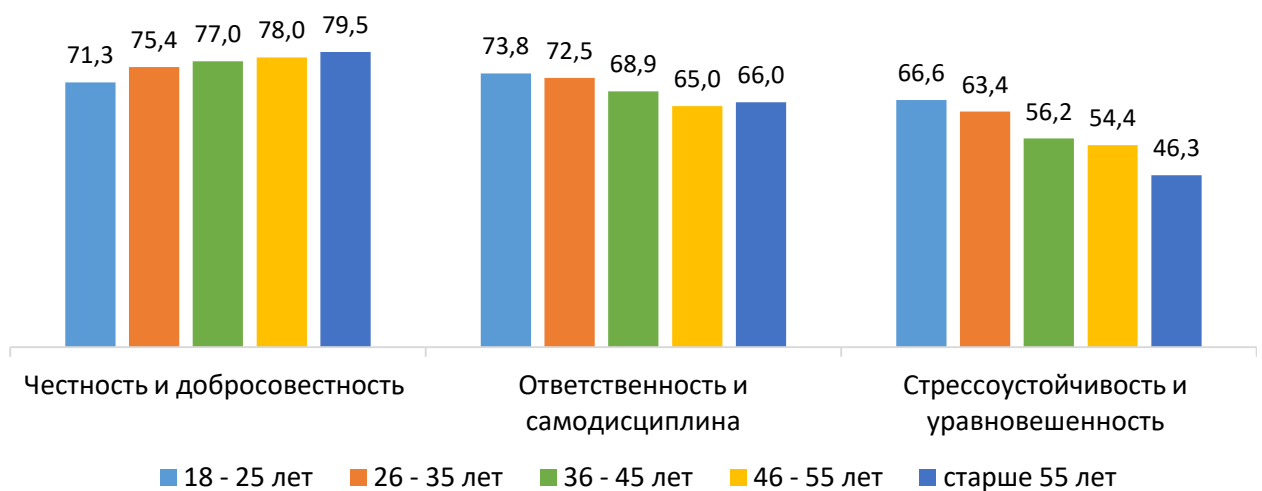
Третье место в рейтинге наиболее важных качеств «идеального служащего» занимают разные характеристики в зависимости от возраста респондентов:

от 18 до 45 лет – стрессоустойчивость и уравновешенность (от 56,2% до 66,6%);

в группе 46-55 лет – тактичность (58%);

среди респондентов старше 55 лет – способность конструктивно общаться с людьми (55,7 %).

Базовые личностные качества, свойственные «идеальному образу» служащего, в %

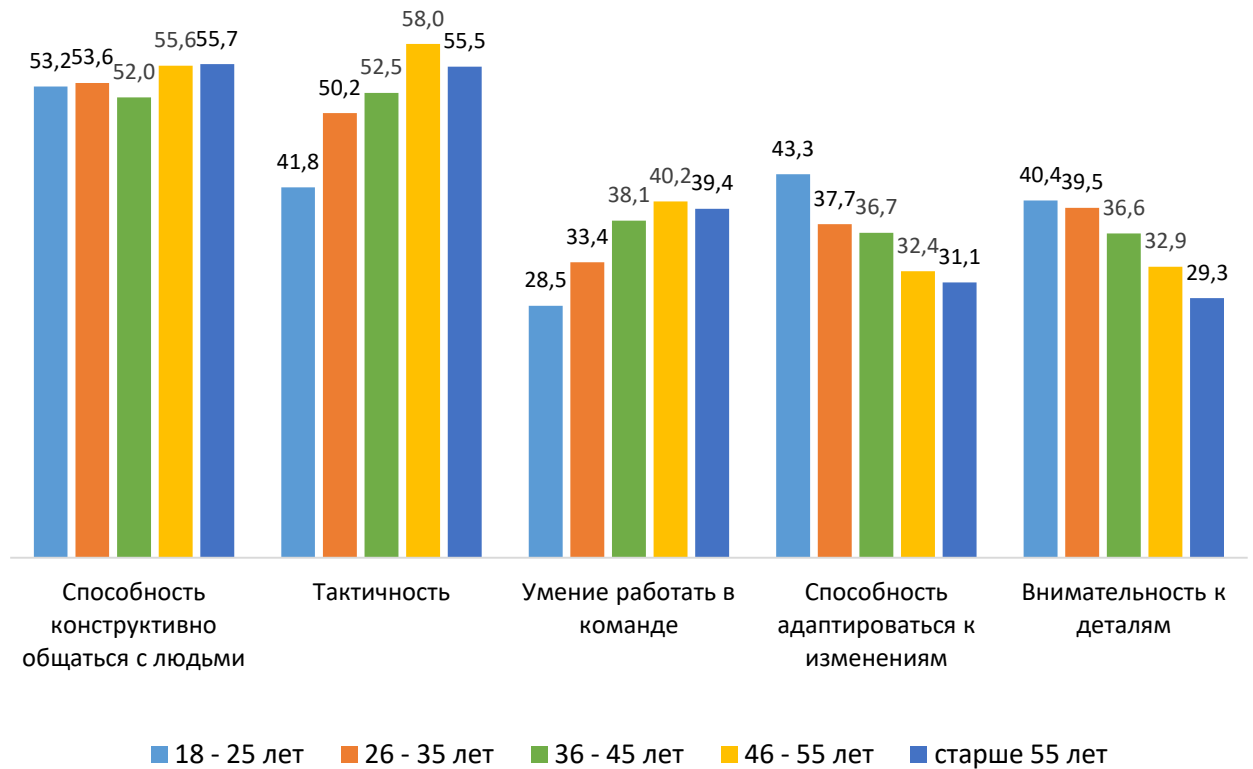


Значимость остальных показателей распределились следующим образом: «способность конструктивно общаться с людьми» – примерно одинаково важна для всех возрастов (от 52% до 55,7%), но чуть выше ценится в старших группах;

«тактичность» и «умение работать в команде» – с возрастом становятся более значимыми: от 41,8% и 28,5% (18-25 лет) до 58% и 40,2% (46-55 лет);

«способность адаптироваться к изменениям», внимательность к деталям – наоборот, наиболее важны для молодых 43,3% и 40,4%, а с возрастом их значимость падает до 31,1% и 29,3% соответственно.

**Менее значимые качества, свойственные
«идеальному образу» служащего, в %**



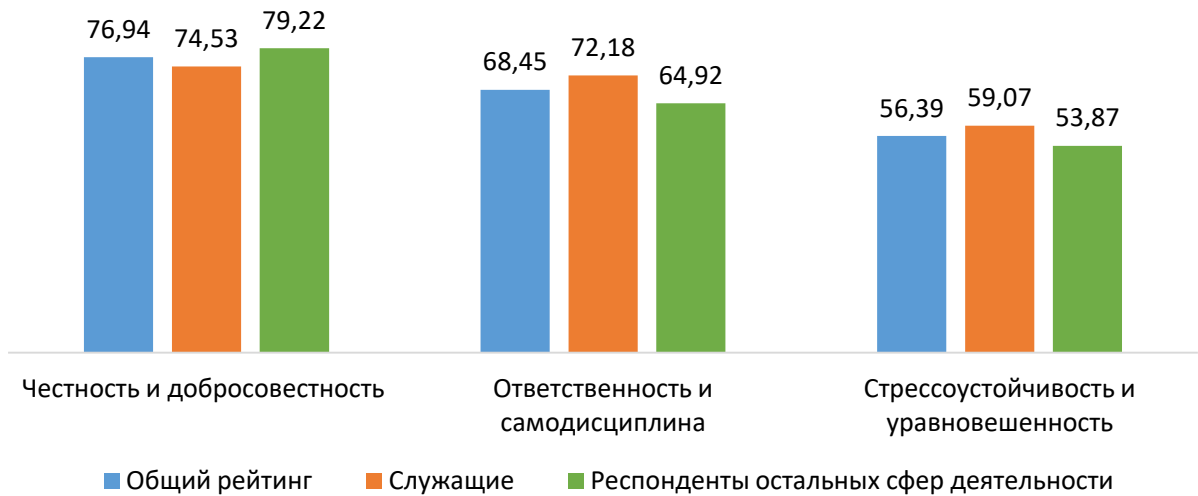
Качества «эмоциональный интеллект» и «искренность и открытость» сохраняют свои позиции как малозначимые качества во всех группах.

3.4. Сравнение значимости личностных качеств, свойственных «идеальному образу» служащего, для самих служащих и граждан из других сфер деятельности.

Обе группы единодушно ставят на первое место **«честность и добросовестность»**, но граждане придают ей еще большее значение (79,22% против 74,53%).

«Ответственность и самодисциплина» как и **«стрессоустойчивость и уравновешенность»** высоко ценятся обеими группами, однако служащие отмечают эти качества значительно чаще (72,18% против 64,92% и 59,07% против 53,87%). Это может отражать особенности внутренней культуры в органах власти: высокая нагрузка и строгий контроль формируют запрос на эмоциональную стабильность, а установленные правила и сроки исполнения документов (поручений) повышают важность дисциплины для внутренней организации работы.

**Приоритетные личностные качества, свойственные
«идеальному образу» служащего, для служащих и
граждан**



Прослеживаются небольшие различия в ответах служащих от ответов респондентов остальных сфер деятельности:

служащие чаще отмечают *«умение работать в команде»* (40,36% против 34,47%), *«способность адаптироваться к изменениям»* (38,55% против 32,58%), *«тактичность»* (55,29% против 51,19%). Это объясняется особенностями их работы: в органах власти важна слаженная командная работа, часто меняются законы и правила, а общаться приходится и с гражданами, и с представителями других ведомств, соответственно дипломатичность важное качество;

граждане (респонденты) остальных сфер деятельности выделяют *«внимательность к деталям»* (37,25% против 33,48%), *«эмоциональный интеллект»* (16,11% против 12,93%) и *«искренность и открытость»* (12,26% против 7,79%) – ожидание точности в оформлении документов и предоставлении услуг, человеческое и эмпатичное взаимодействие.

Наибольшие расхождения отмечаются в сравнении качеств:

«искренность и открытость» граждане ценят в 1,6 раза больше, чем служащие, что может указывать на восприятие деятельности органов власти, как закрытой системы, ожидая прозрачную и клиентоцентричную систему управления;

«эмоциональный интеллект» граждане в 1,3 раза чаще выделяют это качество, ожидая внимательного отношения при обращении в органы власти;

граждане выше оценивают *«внимательность к деталям»* – возможно это связано с правильным оформлением документов и принятием решений.

Личностные качества, свойственные «идеальному образу» служащего	Всего ответов	Служащие	% от общего количества ответов служащих	Граждане	% от общего количества ответов граждан
Честность и добросовестность	4194	1972	74,53	2222	79,22
Ответственность и самодисциплина	3731	1910	72,18	1821	64,92
Стрессоустойчивость и уравновешенность	3074	1563	59,07	1511	53,87
Способность конструктивно общаться с людьми	2933	1443	54,54	1490	53,12
Тактичность	2899	1463	55,29	1436	51,19
Умение работать в команде	2035	1068	40,36	967	34,47
Способность адаптироваться к изменениям	1934	1020	38,55	914	32,58
Внимательность к деталям	1931	886	33,48	1045	37,25
Эмоциональный интеллект	794	342	12,93	452	16,11
Искренность и открытость	550	206	7,79	344	12,26
Собственные ответы респондентов	23	7	0,26	16	0,57
ВСЕГО опрошено:	5451	2646		2805	

В итоге с позиции служащих «идеальный образ» служащего представляет собой ответственного, честного, стрессоустойчивого специалиста, умеющего работать в команде, тактично общаться и быстро адаптироваться к новым правилам.

По мнению граждан «идеальный образ» служащего – это честный, ответственный и внимательный к деталям служащий, который открыто и эмпатично общается с людьми.

Расхождения показывают зоны для развития. Например, развитие навыков и способностей служащих распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания других людей, а также способностей управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения поставленных задач, может улучшить доверие граждан, а усиление внимания к деталям – повысить эффективность деятельности, качество госуслуг.

4. Анализ профессиональных качеств «идеального образа» служащего

При оценке профессиональных качеств, свойственных «идеальному образу» служащего, респондентам предлагалось из 11 характеристик выбрать 5, в том числе возможность дать собственный вариант ответа.

В результате проведенного анализа по полученным данным составлен рейтинг профессиональных качеств, свойственных «идеальному образу» служащего:

Рейтинг профессиональных качеств, свойственных «идеальному образу» служащего, в %



Анализ результатов опроса о профессиональных качествах «идеального» служащего показал следующее:

- **«профессионализм и компетентность»** – абсолютный лидер (80,46%). Это качество воспринимается как фундаментальное для служащего;
- **«желание приносить пользу обществу и государству»** – занимает второе место (61,92%), что говорит о высокой значимости социальной миссии и патриотической составляющей в образе служащего;
- **«организованность и исполнительность»** (54,17%) – входят в число наиболее востребованных качеств, что подчеркивает важность дисциплины;
- **«коммуникативные навыки и умение вести переговоры»** (45,51%) – также высокий показатель, который показывает важность умения взаимодействовать с людьми;
- **«направленность на удовлетворение потребностей граждан»** (37,39%) и **«преданность стране и народу»** (36,97%) – эти качества отражают запрос на служение обществу и ориентацию на интересы людей.

Современные компетенции, такие как **«гибкое мышление»** (31,26%), **«способность самостоятельно принимать решения»** (29,74%), **«владение информационными технологиями»** (26,99%) и **«организаторские**

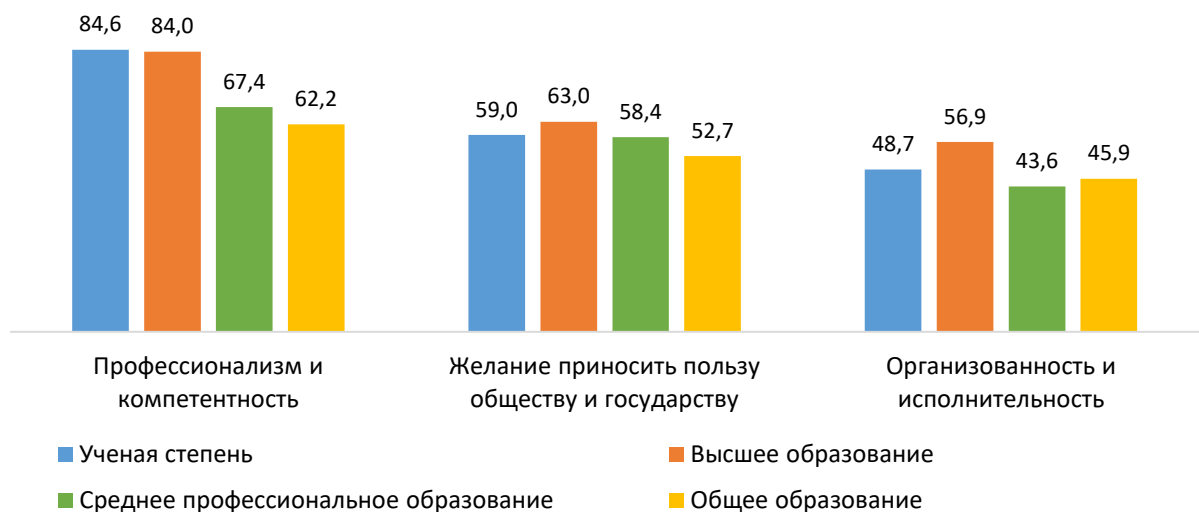
способности» (17,68%) отмечаются реже, но в условиях цифровизации и усложнения задач их значимость растет.

Можно отметить, что среди собственных ответов респонденты в большей части указали вариант, объединяющий все перечисленные характеристики в предложенных вариантах ответов («все вышеперечисленное»), тем самым подчеркивая высокие требования, предъявляемые обществом к служащим.

4.1. Наиболее и наименее значимые профессиональные качества, свойственные, по мнению опрошенных, «идеальному» служащему в зависимости от уровня образования респондентов.

Для респондентов всех уровней образования в тройку наиболее значимых качеств входят *«профессионализм и компетентность»*, *«желание приносить пользу обществу и государству»* и *«организованность и исполнительность»*. Однако необходимо отметить, что особенно высоко они ценятся среди респондентов с ученой степенью и высшим образованием.

Наиболее значимые профессиональные качества «идеального» служащего, в %



«Коммуникативные навыки и умение вести переговоры» – наиболее ценятся у респондентов с высшим образованием (47,7%), а у обладателей ученой степени – всего 30,8%, что является самым низким показателем среди остальных респондентов. Это может быть связано с тем, что для ученых важнее другие качества.

«Направленность на удовлетворение потребностей граждан» – примерно одинаково важна для всех групп, но чуть выше у респондентов с высшим образованием (38,3%).

«Преданность стране и народу» – неожиданно наибольший процент у респондентов с общим образованием (45,3%), у остальных респондентов в диапазоне от 36,5% до 38,5%.

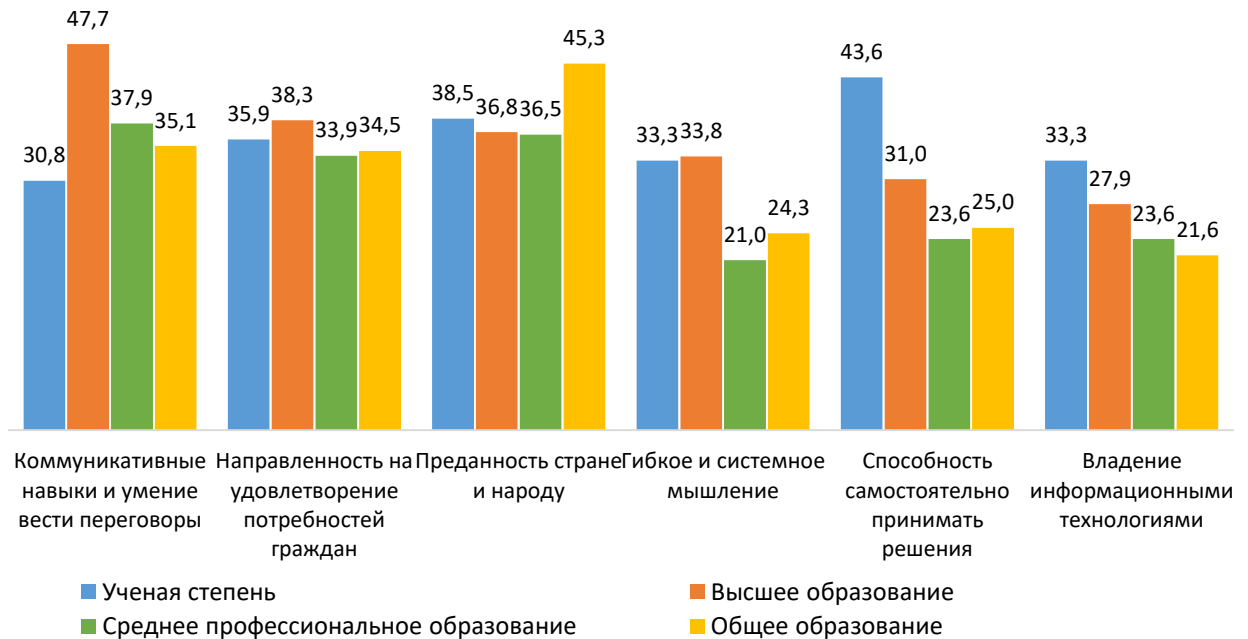
«Гибкое и системное мышление» – наиболее важно для респондентов с высшим образованием (33,8%) и ученой степенью (33,3%), а в остальных группах – заметно ниже (21%-24,3%).

«Способность самостоятельно принимать решения» и «Владение информационными технологиями» – лидируют у респондентов с ученой степенью (43,6% и 33,3% соответственно), а в остальных группах этот показатель заметно снижается (от 23,6 до 31,1% и 21,6-27,9% соответственно).

«Организаторские способности» – наименее значимы для респондентов во всех группах.

Чем выше уровень образования респондента, тем больше он ценит профессионализм, организованность, коммуникативные навыки и гибкое мышление. Для респондентов с ученой степенью особенно важны самостоятельность и организаторские способности. В группах с более низким уровнем образования акцент смещается на преданность стране и народу.

Профессиональные качества, свойственные «идеальному образу» служащего, в зависимости от уровня образования респондентов, в %



4.2. Анализируя ответы служащих и ответы респондентов остальных сфер деятельности (граждан) по вопросу значимости профессиональных качеств «идеального» служащего, можно сделать следующие выводы.

Лидирующими качествами для обеих групп, как и в общем рейтинге, являются «профессионализм и компетентность» «желание приносить пользу обществу и государству» «организованность и исполнительность».

Однако, есть отличия:

– служащие значительно выше оценивают значимость профессионализма (85,1% против 76,1%) и «организованность и исполнительность» (59,3% против 49,4%) – возможно, выделяя профессионализм как фундамент своей работы, а организованность и

исполнительность (59,3% против 49,4%), вероятно, из-за строго регламентированной деятельности;

– граждане выше оценили **«коммуникативные навыки и умение вести переговоры»** (45,1% против 45,9%) **«направленность на удовлетворение потребностей граждан»** (35% против 39,7%) **«преданность стране и народу»** (34,2% против 39,6%) – прослеживается важность умения взаимодействовать с гражданами и коллегами, клиентоцентричности и патриотизма.

По остальным показателям количество ответов служащих чуть выше, чем у респондентов остальных сфер деятельности, хотя разница незначительная:

– **«желание приносить пользу обществу и государству»** (63,2% против 60,7%) – подчеркивает социальную значимость профессии;

– **«гибкое и системное мышление»** (34,1% против 28,6%) – указывает на важность аналитических навыков для решения задач;

– **«способность самостоятельно принимать решения»** (32% против 27,6%) – указывает на готовность служащих к ответственности;

– **«владение информационными технологиями»** (28,8% против 25,3%) – воспринимается как неотъемлемая часть в современном мире.

Самые низкие оценки среди всех критериев **«организаторские способности»** (17,3% против 18%) – что может говорить о восприятии службы как строго регламентированной деятельности, не требующей создания новых процессов.

Профессиональные качества, свойственные «идеальному образу» служащего	Всего ответов	Служащие	% от общего количества ответов служащих	Граждане	% от общего количества ответов граждан
Профессионализм и компетентность	4386	2251	85,1	2135	76,1
Желание приносить пользу обществу и государству	3375	1672	63,2	1703	60,7
Организованность и исполнительность	2953	1568	59,3	1385	49,4
Коммуникативные навыки и умение вести переговоры	2481	1193	45,1	1288	45,9
Направленность на удовлетворение потребностей граждан	2038	925	35,0	1113	39,7
Преданность стране и народу	2015	904	34,2	1111	39,6
Гибкое и системное мышление	1704	902	34,1	802	28,6
Способность самостоятельно принимать решения	1621	848	32,0	773	27,6

Владение информационными технологиями	1471	761	28,8	710	25,3
Организаторские способности	964	458	17,3	506	18,0
Собственные ответы респондентов	14	4	0,2	10	0,4
ВСЕГО опрошено:	5451	2656		2805	

Служащие выше ценят организованность, гибкость мышления и самостоятельность, а граждане – клиентоцентричность и патриотизм. Первые фокусируются на внутренних процессах, вторые – на результатах и моральных качествах. При этом профессионализм остается основой, коммуникация и аналитические способности также важны.

5. Анализ недопустимых качеств и поступков служащего

По результатам опроса составлен рейтинг наиболее неприемлемых для служащего качеств и поступков.

Респондентам предлагалось выбрать 5 из 10 качеств и поступков неприемлемых для служащего.

Большинство участников выбрали варианты, связанные с нарушением законов, халатностью, неэтичным поведением и использованием служебного положения в корыстных целях. Это говорит о том, что для общества особенно важны честность, ответственность, профессионализм и уважение к гражданам.

Значительная часть респондентов, выбравших собственный ответ указали вариант, объединяющий все перечисленные недостатки («все вышеперечисленное»), что подчеркивает, что недопустимыми считаются не отдельные проступки, а их совокупность. Общество ожидает от служащих высокой степени ответственности, честности и профессионализма. Нарушения, связанные с коррупцией, грубостью и пренебрежением к законам, воспринимаются как наиболее опасные.

Рейтинг недопустимого для служащего, в %



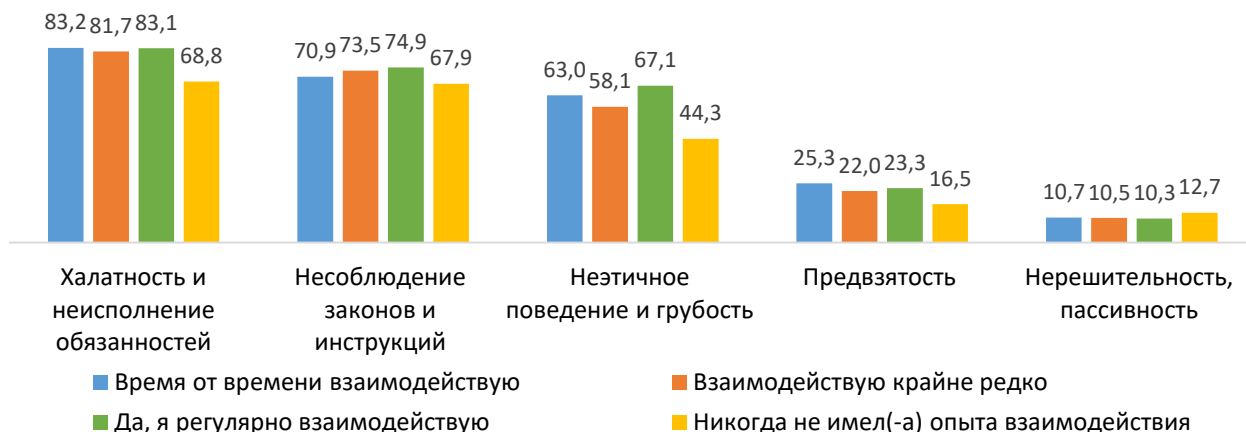
5.1. Анализ недопустимых качеств и поступков служащего **в зависимости от частоты взаимодействия респондентов** со служащими.

В целом в разрезе групп по частоте взаимодействия респондентов со служащими сохраняется общая тенденция по наиболее и наименее значимым характеристикам:

наиболее часто осуждаются **«халатность и неисполнение обязанностей»**, **«несоблюдение законов и инструкций»**, **«неэтичное поведение и грубость»**. Эти пункты лидируют во всех группах, кроме тех, кто никогда не имел опыта взаимодействия со служащими. Для этой группы респондентов на третьем месте – **«использование служебного положения в корыстных целях»**;

наименее значимыми являются **«нерешительность, пассивность»**, **«предвзятость»**, эти качества реже отмечаются как недопустимые, особенно среди тех, кто не имел опыта взаимодействия.

Наиболее и наименее значимые качества и поступки, недопустимые для служащего, в %



Неэтичное поведение и злоупотребления служебным положением становятся более значимыми при регулярном контакте – люди замечают нюансы.

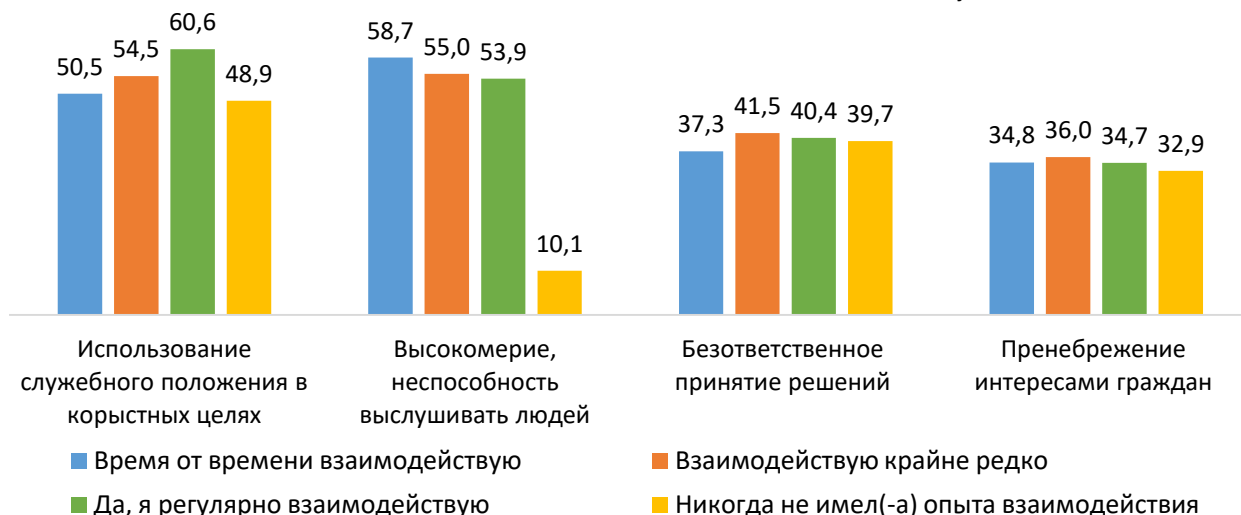
Высокомерие особенно отмечают те, кто взаимодействует время от времени – возможно, как проявление барьера в общении.

Отсутствие опыта снижает восприятие «неявных» нарушений (**нерешительность, пассивность**) и дает обобщенное представление – осуждаются только очевидные проступки.

Чем чаще взаимодействие, тем выше требования к профессионализму и этике служащего. Для регулярно взаимодействующих особенно важны исполнительность, соблюдение законов и отсутствие грубости. Это говорит о том, что личный опыт формирует более высокие ожидания к служащим.

При редком или отсутствующем опыте требования снижаются: респонденты реже отмечают как недопустимые даже такие качества, как грубость или использование служебного положения в корыстных целях.

Недопустимые качества и поступки служащего в зависимости от частоты взаимодействия, в %

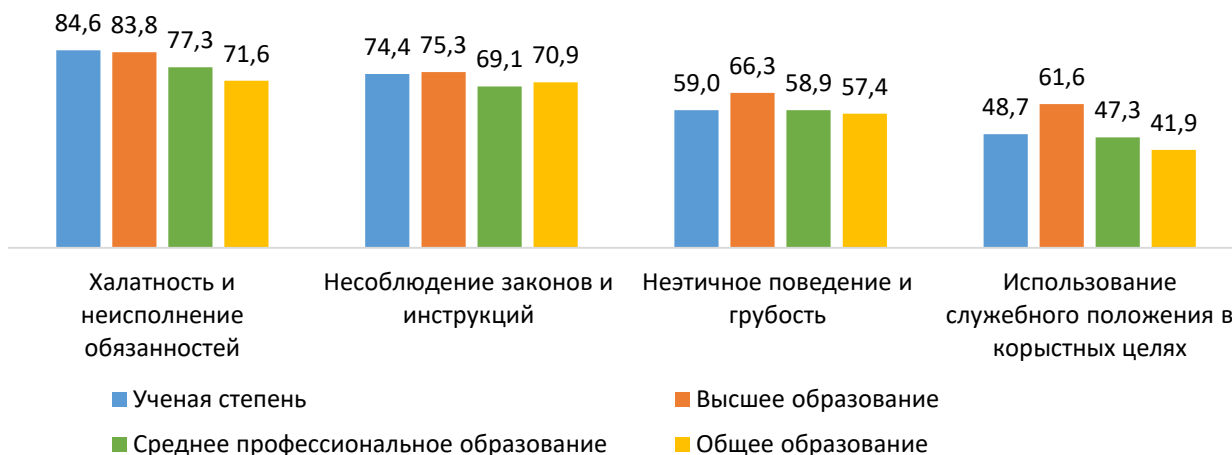


5.2. Анализ недопустимых качеств и поступков служащего в зависимости от уровня образования респондентов:

«*Халатность и неисполнение обязанностей*» – самый высокий показатель у группы с ученой степенью – **84,6%**, снижение по группам до **71,6%**. Чем выше образование, тем строже отношение к халатности.

«*Несоблюдение законов и инструкций*», «*Неэтичное поведение и грубость*» и «*Использование служебного положения в корыстных целях*» – считается недопустимым практически всеми, независимо от образования. Высокие показатели во всех группах: **от 69,1% до 75,3%**, **от 57,4% до 66,3%**, **от 41,9% до 61,6%** соответственно, по обоим показателям максимальные значения у респондентов с высшим образованием.

Недопустимые качества и поступки служащего в зависимости от уровня образования респондентов, в % (самые высокие показатели)



«*Высокомерие, неспособность выслушивать людей*», «*Безответственное принятие решений*», «*Пренебрежение интересами граждан*» – к данным показателям строже всех оказались респонденты с ученой степенью (**64,1%**, **43,6%**, **46,2%**): более высокий уровень образования связан с большими требованиями к коммуникативной компетентности служащих.

«*Предвзятость*», «*Нерешительность, пассивность*» – относительно низкие показатели во всех группах (**от 18,2% до 23,8%** и **от 8,8% до 10,8%**), то есть не воспринимаются как серьезные недостатки.

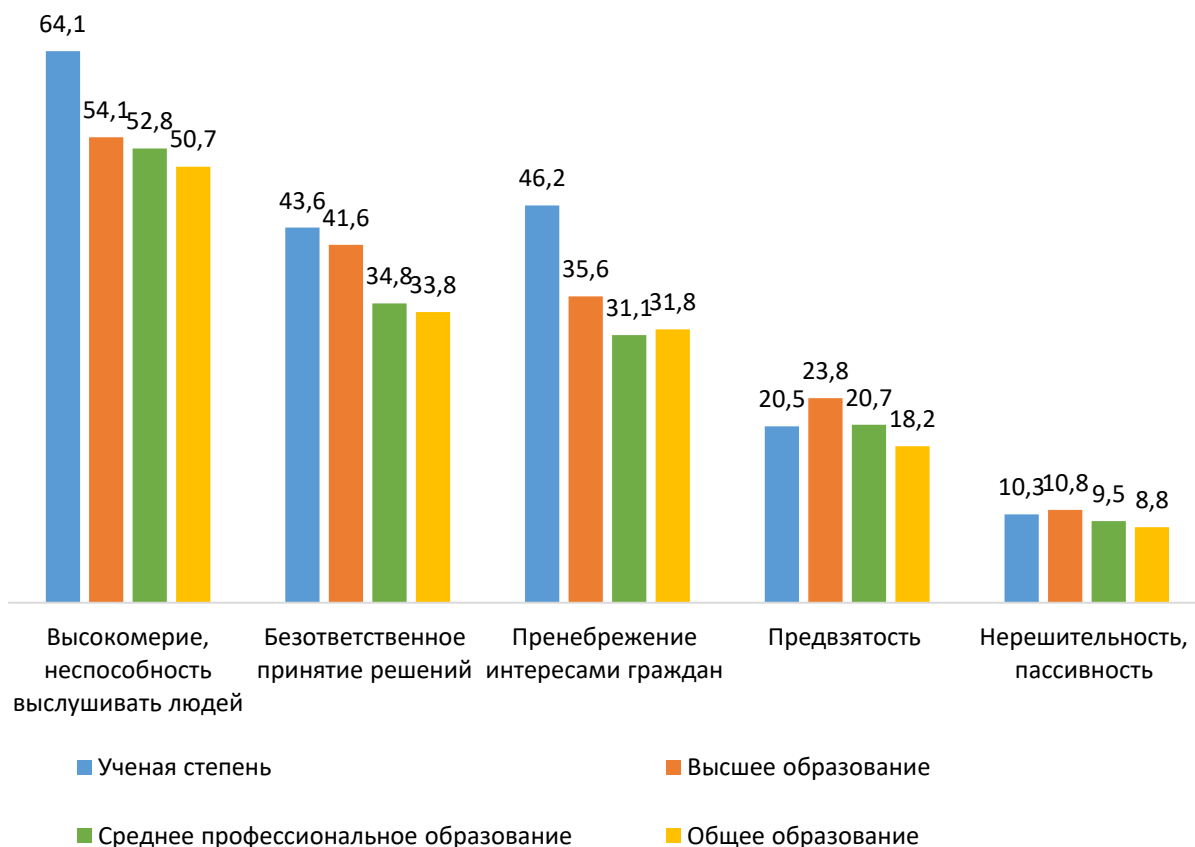
Для большинства нарушений прослеживается тенденция:

– ученые строже всего относятся к халатности, высокомерию и пренебрежению интересами граждан.

– высшее образование – пик нетерпимости к коррупции и неэтичному поведению;

– группы с более низким уровнем образования в целом дают более низкие оценки недопустимости, но сохраняют ту же иерархию приоритетов.

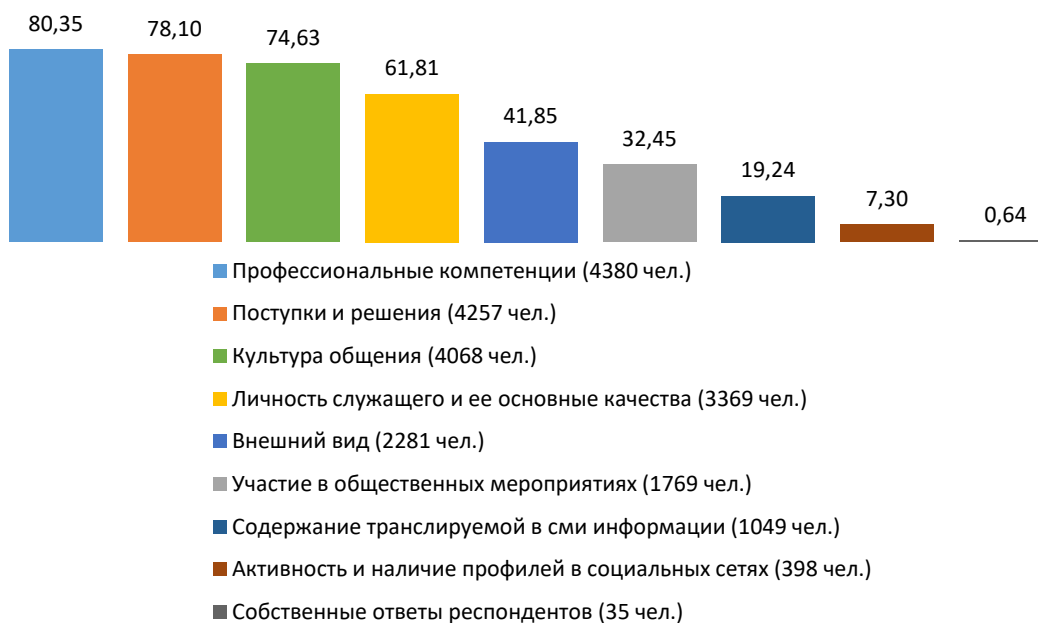
Недопустимые качества и поступки служащего в зависимости от уровня образования респондентов, в % (средние и низкие показатели)



6. Анализ факторов, формирующих образ служащего в глазах общества

Составлен рейтинг факторов, влияющих на формирование образа служащего в глазах общественности. Респондентам было предложено 9 вариантов ответов, включая 1 поле для собственного варианта. При этом допускался выбор до 5 пунктов.

Рейтинг факторов, влияющий на формирование образа служащего в глазах общественности, в %

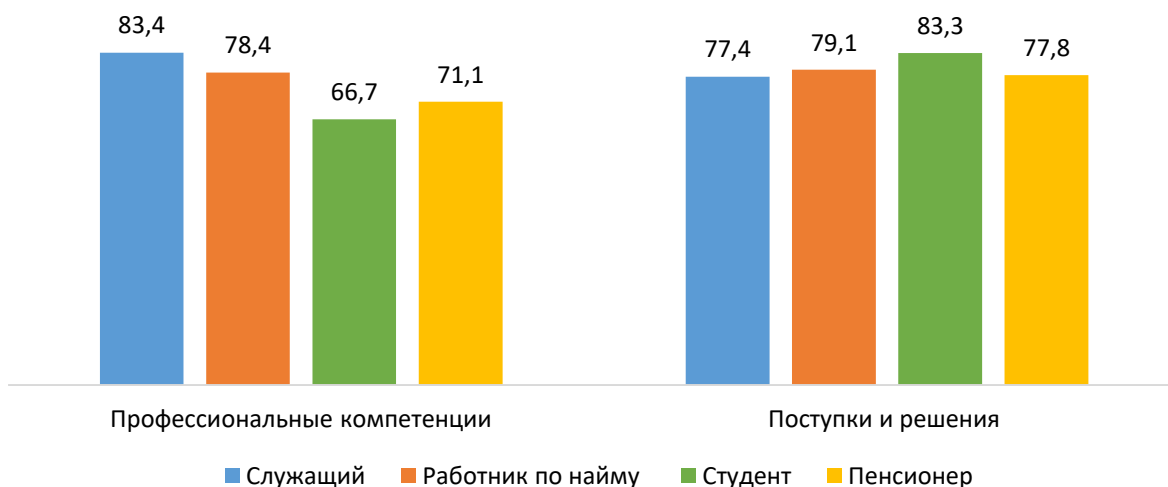


Анализ данных показал, что наибольшее влияние на репутацию служащего, согласно количеству голосов, оказывают: **«профессиональные компетенции»**, **«поступки и решения»**, **«культура общения»**. Это говорит о том, что для общества в первую очередь важны реальные дела, профессионализм и умение вести диалог. **Внешний вид** и **активность в социальных сетях** играют значительно меньшую роль. Четко прослеживается приоритет «содержания» над «формой»: общество судит о служащем не по имиджу или самопрезентации, а по его реальным профессиональным навыкам и результатам работы.

При детальном анализе по сферам деятельности общая тенденция сохраняется, но выделяются ключевые закономерности:

«поступки и решения» и **«профессиональные компетенции»** считаются важнейшими факторами формирования образа служащего во всех группах (**от 66,7% до 83,4%** и **от 77,4% до 83,3%**). Поступки и решения считаются ключевым фактором формирования образа служащего во всех категориях, однако служащие наибольшее значение придают компетенциям.

**Факторы формирования образа
служащего, в % (самые высокие показатели)**



Наименее значимые факторы:

«культура общения» (от 62,2% до 76,3%): Вежливость и корректность воспринимаются как обязательный стандарт. Однако по данному фактору у пенсионеров самый низкий показатель (62,2%), что может свидетельствовать о том, что для старшего поколения вежливость воспринимается как нечто само собой разумеющееся и не является отдельным фактором для оценки;

«личность и его основные качества» (60,2%): личные черты характера имеют значение, но уступают профессиональным навыкам;

«внешний вид» (от 44,1% до 29,8%): важен, но не является определяющим;

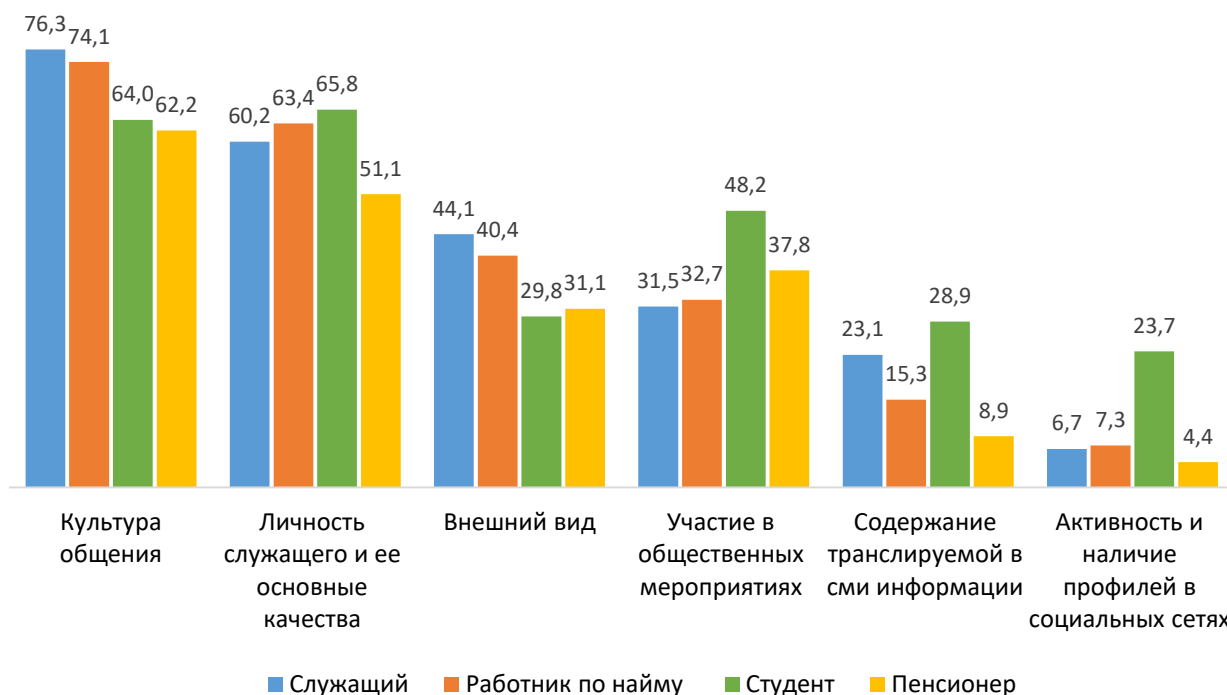
факторы, связанные с медийной активностью (**информация в СМИ, участие в мероприятиях и социальные сети**), находятся на последних местах, что говорит о фокусе на реальной работе, а не на ее публичном освещении.

Студенты делают акцент на публичной активности больше других возрастных категорий граждан: **активность в соцсетях (23,7%)** и **мероприятиях (48,2%)**, что отражает их ценности и образ жизни.

Пенсионеры ориентируются на традиционные качества: **поступки (77,8%)** и **компетенции (71,1%)**, почти игнорируя **СМИ (8,9%)** и **соцсети (4,4%)**.

Служащие и работники по найму делают акцент на **профессиональных компетенциях (83,4% и 78,4%)** и **культуре общения (76,3% и 79,1%)** – это их профессиональные приоритеты.

**Факторы формирования образа
служащего, в % (средние и низкие показатели)**



Образ служащего в глазах общественности – это синтез профессионализма и моральных качеств. Профессиональные группы оценивают друг друга через призму эффективности работы («компетенции», «поступки»), в то время как непрофессиональные группы (студенты) больше внимания уделяют личности человека. Внешние атрибуты и медийная активность остаются второстепенными для всех категорий.

7. Заключение

Таким образом по результатам опроса можно сделать следующие выводы:

1) для общества в образе «идеального» служащего определяющими характеристиками являются «Профессионализм и компетентность», а также «Честность и добросовестность». Именно конкретные дела, профессионализм и порядочность формируют доверие граждан. Коррупция, халатность, грубость и нарушение закона считаются абсолютно неприемлемыми;

2) общество ожидает от служащего желание приносить пользу государству, преданность стране и направленность на удовлетворение потребностей граждан.

8. Предложения

На основе анализа результатов опроса для повышения эффективности государственного и муниципального управления и укрепления доверия граждан исполнительным органам государственной власти Иркутской области и органам местного самоуправления может быть рекомендовано реализовать следующие меры:

1) определить и осуществить мероприятия, направленные на развитие профессиональных и личностных компетенций служащих, включая:

обучение по приоритетным направлениям: коммуникативные навыки, стрессоустойчивость, умение работать в команде и принимать решения;

проведение тренингов и семинаров по развитию навыков конструктивного диалога, тактичности и эмоционального интеллекта;

2) в рамках развития профессиональной культуры разработать информационные материалы с учетом мнения граждан относительно образа государственного гражданского и муниципального служащего;

3) рассмотреть вопрос развития системы обратной связи, посредством регулярного получения обратной связи от граждан для оценки качества взаимодействия со служащими и оперативного реагирования на замечания;

4) активизировать информационную работу по формированию положительного образа служащего через СМИ и соцсети, акцентируя внимание на реальных достижениях, профессионализме и социальной пользе деятельности служащих.

Подготовлен управлением Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по государственной гражданской службе, кадрам и государственным наградам с участием студентов Института социальных наук Иркутского государственного университета направления подготовки «Государственное и муниципальное управление»