

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ**

**Одеський регіональний інститут державного управління**

**“ЗАСОБИ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ЕТИКЕТУ В  
ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ»**

**Науковий керівник:** Мамонтова Елла Вікторівна,  
доктор політичних наук, доцент.

**Слухач:** Берлявська Тетяна Володимирівна.

**Рецензент:** Підорін Олександр Олександрович,  
заступник начальника Контрольного управління  
Національного агентства України з питань  
державної служби.

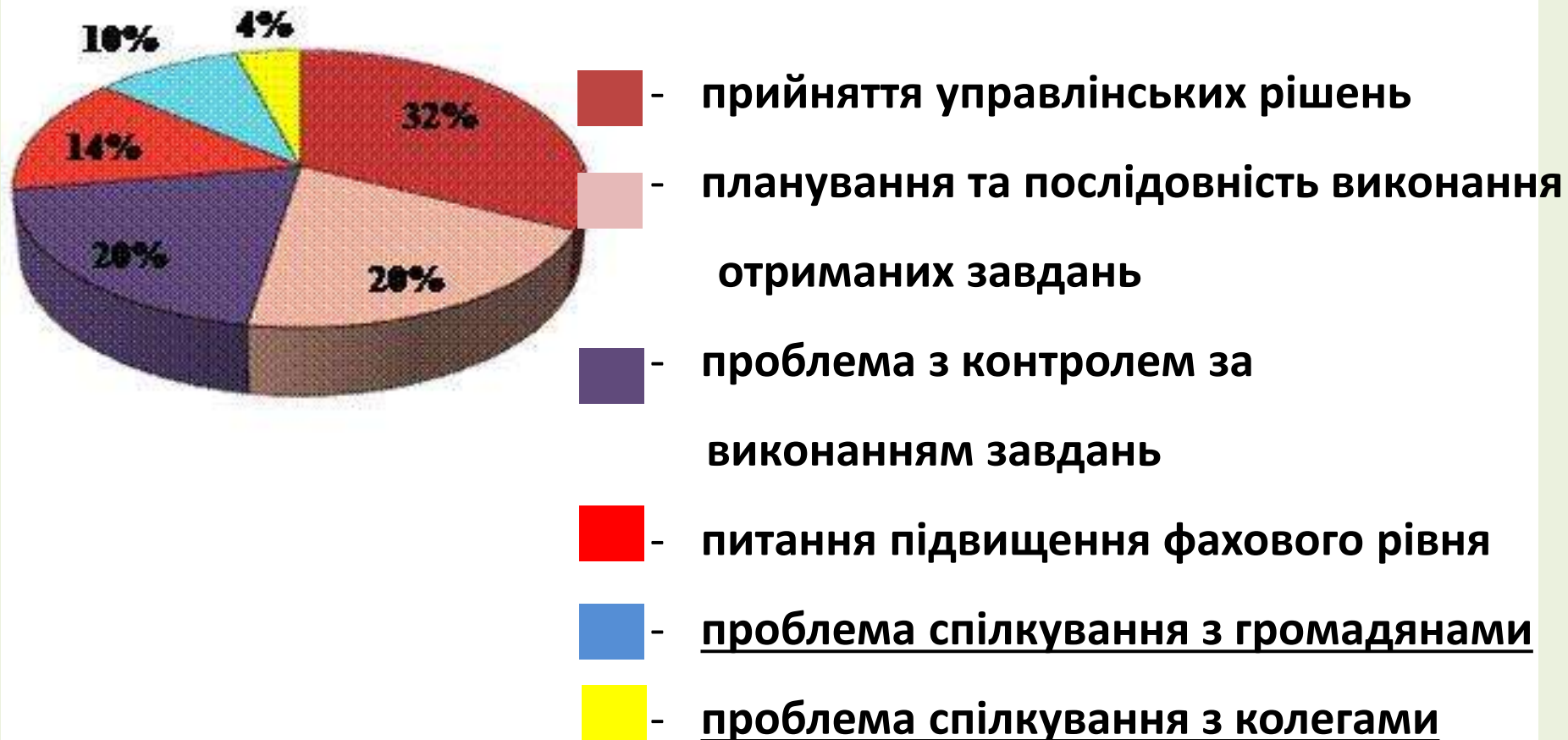


**Мета дослідження** - обґрунтування теоретичних засад, представлення поняття професійного етикету державного службовця в області науки з державного управління, а також розробка науково-практичних рекомендацій щодо запровадження професійного етикету в діяльність органів публічної влади.

**Завдання дослідження:**

- проаналізувати понятійно-категоріальні засади вивчення етикету як наукової категорії та соціального феномену;
- визначити принципи професійного етикету державного службовця;
- висвітлити структуру професійного етикету державного службовця, розкрити зміст його окремих складових;
- дослідити та показати нормативно-організаційні засади професійного етикету у міжнародній практиці;
- проаналізувати стан запровадження професійного етикету в органах публічної влади;
- розробити та запропонувати засоби запровадження професійного етикету в діяльність органів публічної влади;
- виявити вплив етикету на явища соціальної дійсності.

# Найбільш проблемні завдання (функції) для державного службовця



# **Структурний вимір професійного етикету державного службовця:**

**мовленнєвий етикет;**

**поведінковий етикет;**

**етикет старшинства;**

**візуальний етикет.**

# Одяг як складова етикету - візитна картка особи



# Висновки

1

- Проаналізовано понятійно-категоріальні засади вивчення етикету як наукової категорії та соціального феномену.

2

- Визначено принципи професійного етикету державного службовця.

3

- Висвітлена структура професійного етикету державного службовця, розкритий зміст його окремих складових.

4

- Досліджені та показані нормативно-організаційні засади професійного етикету у міжнародній практиці.

5

- Проаналізований стан запровадження професійного етикету в органах публічної влади.

6

- Розроблені та запропоновані засоби запровадження професійного етикету в діяльність органів публічної влади.

7

- Виявлено вплив етикету на явища соціальної дійсності.

## **Засоби запровадження професійного етикету в діяльність органів публічної влади:**

**- нормативний;**

**- організаційний;**

**- освітній;**

**- контролюючий.**

# ПРОПОЗИЦІЇ:

1. Створити чітко окреслений (обов'язковий) регламент поведінки для керівника та підлеглих.
2. Визначити (створити) контролюючий об'єкт (посаду) за дотриманням правил службового етикету.
3. У програмі підготовки магістрів державного управління ввести предмет-факультатив типу «Етикет державного службовця».
4. Організувати системи державного й громадського контролю за діяльністю державних службовців; забезпечити притягнення до відповідальності.



# КРИТЕРІЇ ЕФЕКТИВНОСТІ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ЕТИКЕТУ В ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

КРИТЕРІЇ КІЛЬКІСНІ:	КРИТЕРІЇ ЯКІСНІ:
<ul style="list-style-type: none"><li>• кількість скарг, які надійшли до органу влади від громадян, стосовно незадоволеності спілкуванням з державними службовцями особисто та телефоном;</li><li>• кількість скарг, які надійшли до органу влади від громадян, стосовно незадоволеності зовнішнім виглядом державних службовців особисто;</li><li>• відповідність зовнішнього вигляду державних службовців рекомендаційним вимогам;</li><li>• кількість державних службовців, які пройшли курс «Етикет державного службовця»;</li><li>• кількість науково-педагогічних та педагогічних працівників, які залучені до організації та проведення курсу.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ час приходу (запізнення) державних службовців на роботу (стосовно принципу пунктуальності). Цей принцип розповсюджується на виконання всіх завдань. Цей критерій можна віднести і до кількісних (порахувати запізнення до запровадження етикету та після);</li><li>▪ правильне володіння усною та письмовою мовою (шляхом перевірки оформлених документів);</li><li>▪ спілкування службовця з громадянами та колегами тією мовою, якою до нього звертаються (шляхом спостереження та опитування).</li></ul>

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ  
Одеський регіональний інститут державного управління**

**“ЗАСОБИ ЗАПРОВАДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ЕТИКЕТУ В  
ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ»**

**Науковий керівник:** Мамонтова Елла Вікторівна,  
доктор політичних наук, доцент.

**Слухач:** Берлявська Тетяна Володимирівна.

Одеса - 2013