МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра инновационных технологий управления в государственной сфере и бизнесе

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(бакалаврская работа)

На тему Репутация государственной организации: сущность, содержание, основные направления формирования

Исполнитель Юсупова Снежана Сергеевна

Руководитель кандидат экономических наук, доцент

Сабанчиева Динара Хазраталиевна

«К защите допускаю»
Заведующий кафедрой

_____

кандидат экономических наук, доцент
Сабанчиева Динара Хазраталиевна

«05» июня 2024 г.

Санкт-Петербург
2024

Оглавление

Стр.

Введение 3
1 Теоретические основы формирования репутации государственной организации 4
1.1 Понятие репутации и ее значение для государственных организаций.. 4
1.2 Факторы, влияющие на формирование репутации 8
2 Анализ деятельности государственной организации на примере ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербург 16
2.1 Характеристика деятельности ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербург 16
2.2 Анализ основных направлений формирования репутации ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербург 22
3 Разработка направлений улучшения репутации 33
3.1 Рекомендации по формированию и управлению репутацией государственной организации 33
3.2 Обоснование предложенных рекомендаций 38
Заключение 46
Список использованной литературы 48
Приложение 1 54
Приложение 2 55
Приложение 3 56
Приложение 4 57

Введение

Актуальность выбранной темы заключается в том, что положительная репутация на сегодняшний день стала значимой не только для коммерческих структур, но и для государственных организаций, так как она способствует поддержки деятельности государственной организации со стороны населения, бизнеса и средств массовой информации.

Следовательно, репутация важна не только для государственной организации, но и для общественности.

Положительная репутация государственной организации подчеркивает ее статус и характеризует эффективность (результативность) ее деятельности. Кроме того, положительная репутация государственной организации формирует доверие к ней населения.

С другой стороны, положительная репутация государственной организации показывает уровень соответствия ее деятельности требованиям и ожиданиям общества.

Цель работы заключается в разработке направления улучшения репутации Отдела по вопросам миграции.

Задачи работы:

1) дать характеристику деятельности ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району города Санкт-Петербург;

2) сформировать рекомендации по формированию и управлению репутацией в ОВМ УМВД;

3) оценить и обосновать предложенные рекомендации.

Объект исследования – Отдел по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербург.

Предмет исследования – формирование и управление репутацией государственной организации.

1 Теоретические основы формирования репутации государственной организации

1.1 Понятие репутации и ее значение для государственных организаций

Изучение репутации – достаточно новая сфера знаний, в рамках которой инструментарий еще окончательно не сформировался. В научных трудах можно встретить различные определения данного термина, что позволяет сделать вывод об отсутствии его общепринятого определения.

В переводе с латинского «репутация» означает «создавшееся общее мнение о качестве, достоинствах и недостатках чего-либо, кого-либо» [22, с. 282]. Н.Н. Розанова рассматривает репутацию как «интегральный показатель социальной эффективности власти, который обеспечивает политическую стабильность» [30, с. 55].

А.Е. Голубева в своей работе «Управление репутацией органов государственной власти. Применение новых информационных технологий» приводит мнения А.А. Ширкина и Д.Н. Мухлынина, которые определяют репутацию в качестве объекта процессного управления и «обобщают направления влияния репутации органов государственной власти на цели, процессы и результаты ее деятельности» [11, с. 59].

В.М. Безденежных и А.Г. Тихонов определяют репутацию как «объективно сложившуюся и подтвержденную практикой совокупность ценностных убеждений и рациональных мнений по поводу той или иной организации» [7, с. 360]. При этом, по их мнению, репутация «формируется за большой промежуток времени, начиная со дня начала ведения компании своей деятельности, и обладает высокой волатильностью» [7, с. 360].

Чаще всего в научной литературе встречаются мнения о тождественности понятия «репутация» и «имидж». Стоит отметить, что данные понятия очень близки, но можно выделить ряд отличий друг от друга (Приложение 1).

Понятие «репутация» более объемное и является «структурным психологическим феноменом, существующим в общественном сознании».

Репутация государственной организации представляет собой «совокупность ценностных убеждений и рациональных мнений о власти» [33, с. 17], которые сформировались у общества на основании как личного опыта взаимодействия с той или иной государственной организацией, так и полученной информации о ней. То есть репутация – это объективная категория, подтвержденная практикой.

Имидж же, напротив, представляет собой «набор ощущений и образных, эмоционально окрашенных представлений людей» [33, с. 18] о государственной организации. То есть имидж – это субъективная категория, характеризующая эмоционально-чувственное (иррациональное) восприятие.

Имидж, как правило, может базироваться на одной характеристике; в то время как репутация – это всегда комплексное понятие, учитывающее как реальные количественные, так и качественные характеристики объекта.

Значение репутации для государственных организаций состоит, в первую очередь, в достижении доверия общества к ее деятельности, что позволяет успешно реализовывать направления государственной политики в различных сферах жизни общества. Другими словами, репутация для государственных организаций представляет собой «рационально осознанное, глубинное, устойчивое мнение населения о власти, вызывающее чувство доверия, основанное на результативной деятельности власти по удовлетворению интересов и потребностей граждан в создании условий для достойной жизни» [33, с. 19].

То есть, репутация для государственной организации, с одной стороны, характеризует степень доверия к ней населения; а с другой стороны, является «критерием оценки эффективности ее деятельности». С точки зрения населения репутация государственной организации отражает «степень соответствия действий органов исполнительной власти требованиям и ожиданиям конкретных социальных групп и общества в целом».

В научной литературе выделяют внешнюю и внутреннюю репутацию. На рисунке 1 представлены виды репутации государственной организации и их факторы.

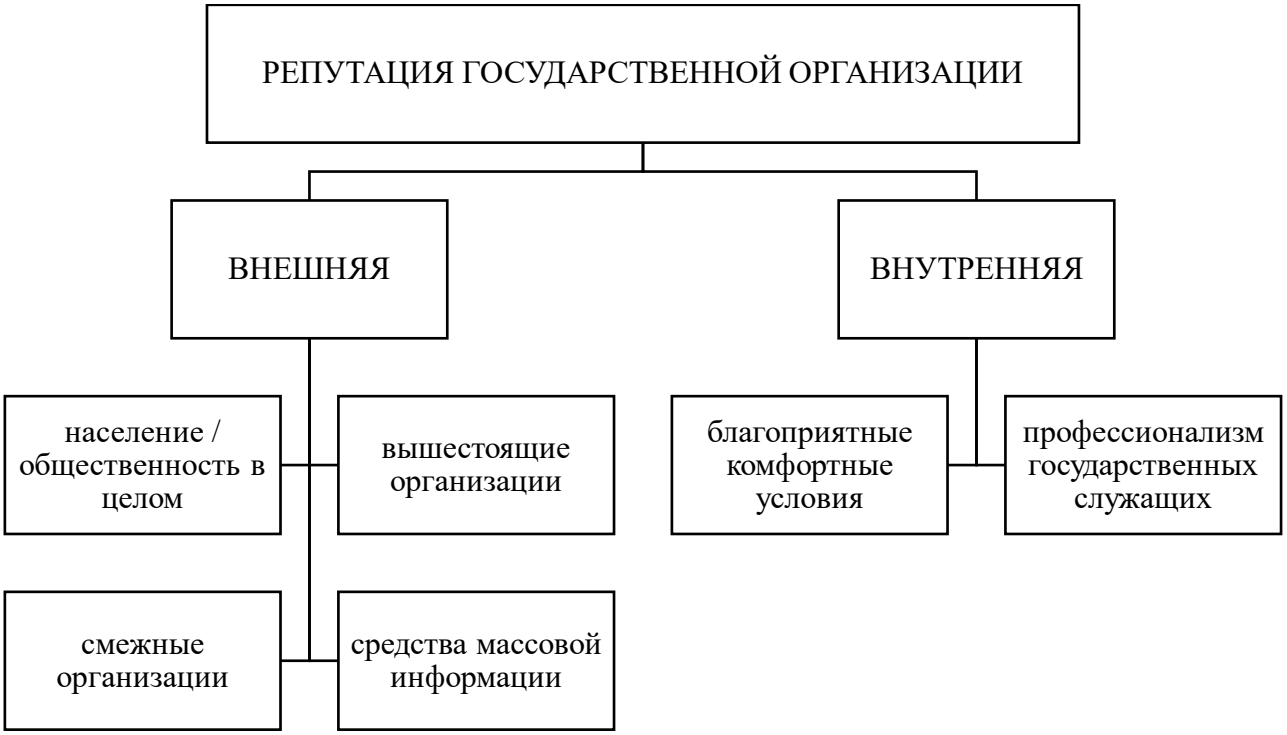


Рисунок 1 – Виды репутации государственной организации и их факторы

Под внешней репутацией государственной организации понимается ее образ и представление о ней, которое формируется во внешней среде организации, в сознании «контрагентов» государственной организации – населения, вышестоящих организаций, государственных организаций из смежных структур, средств массовой информации, общественности в целом.

Внутренняя репутация государственной организации складывается из благоприятных комфортных условий, обеспечивающих эмоционально-уравновешенное позитивное состояние служащих государственной организации и ее посетителей, что в первую очередь и формирует положительную репутацию.

Исходя из рассмотренных видов репутации, можно сделать вывод, что репутация государственной организации представляет собой качественные характеристики (репутация служащих, репутация ведомства и власти в целом), которые воспринимает общество. То есть репутация – это «обратная связь или реакция на желаемый или созданный имидж» [22, с. 285]. Другими словами, репутация представляет собой «форму признания, форму почета и уважения»

[22, с. 285], «ожиданий общества относительно возможного поведения» [28, с. 65] государственной организации. В случае, если ожидания общества оправдываются, то репутация государственной организации формируется в ее репутационный капитал, который выступает формой трансформации репутации и делит ее на позитивную (положительную) и негативную.

Позитивная репутация – ценнейший актив, который помогает государственной организации гораздо легче решать различные вопросы и повышать качество своей работы. Наоборот, негативная репутация имеет противоположный эффект.

При этом следует отметить, что первоначально формируется объективная репутация, а затем наращивается ее положительный потенциал посредством «политики реальных дел и высокой эффективности власти» [30, с. 57]. Другими словами, репутация формируется из доверия населения, исходя из оценки им реальной ситуации и понимания того, какие усилия прилагает государственная организация для решения актуальных для общества вопросов и насколько эти усилия эффективны.

Другими словами, репутация выступает своего рода «ценностным измерением власти» [30, с. 53]. То есть положительная репутация определяет высокую поддержку деятельности государственных структур.

Анализ научных источников позволяет выделить основные черты репутации государственной организации [22, с. 286]: нематериальность, двусторонность процесса восприятия (наличие субъекта и объекта действия), комплексность, привязанность к действиям субъекта. Кроме того, основные характеристики репутации государственной организации можно условно разделить на две группы [30, с. 57]:

– институциональные – представляют собой качественные характеристики самой власти, государственной организации, которые отражают ее обобщенное целостное восприятие населением, при этом они являются довольно абстрактными категориями;

– деятельностные – представляют собой качественные, вполне конкретные

характеристики государственной организации, отражающие результативность ее деятельности.

Основными ключевыми показателями репутации государственной организации, аккумулирующими в себе все остальные, рассмотренные выше, выступают результативность деятельности государственной организации и доверие со стороны населения.

Таким образом, исходя из рассмотренных характеристик, сформулируем авторское определение репутации государственной организации как совокупности объективно складывающихся, устойчивых оценок населения о ее деятельности, формирующихся на основе личного опыта прямого или косвенного взаимодействия с представителями государственной организации, вызывающего чувство доверия, а также отражающих результативность ее деятельности. Значение репутации для государственной организации заключается в формировании доверия со стороны общества и оценки эффективности ее деятельности.

1.2 Факторы, влияющие на формирование репутации

Процесс формирования и управления репутацией государственной организации достаточно длительный и требует от нее целенаправленных действий, так как наличие позитивной репутации отражает степень доверия населения к власти и обеспечивает лояльность к ней и поддержку.

Кроме того, процесс формирования положительной репутации государственных организаций актуализируется спецификой их деятельности (созданием государством для оказания государственных услуг и выполнения государственных функций) и задачами решения социальных проблем в обществе, сохранения стабильности, разрешения возникающих в обществе противоречий между возрастающей виртуализацией деятельности органов власти и реальными результатами их работы.

Процесс управления репутацией обязательно сопровождается обратной связью от общественности и на этой основе вносятся необходимые коррективы.

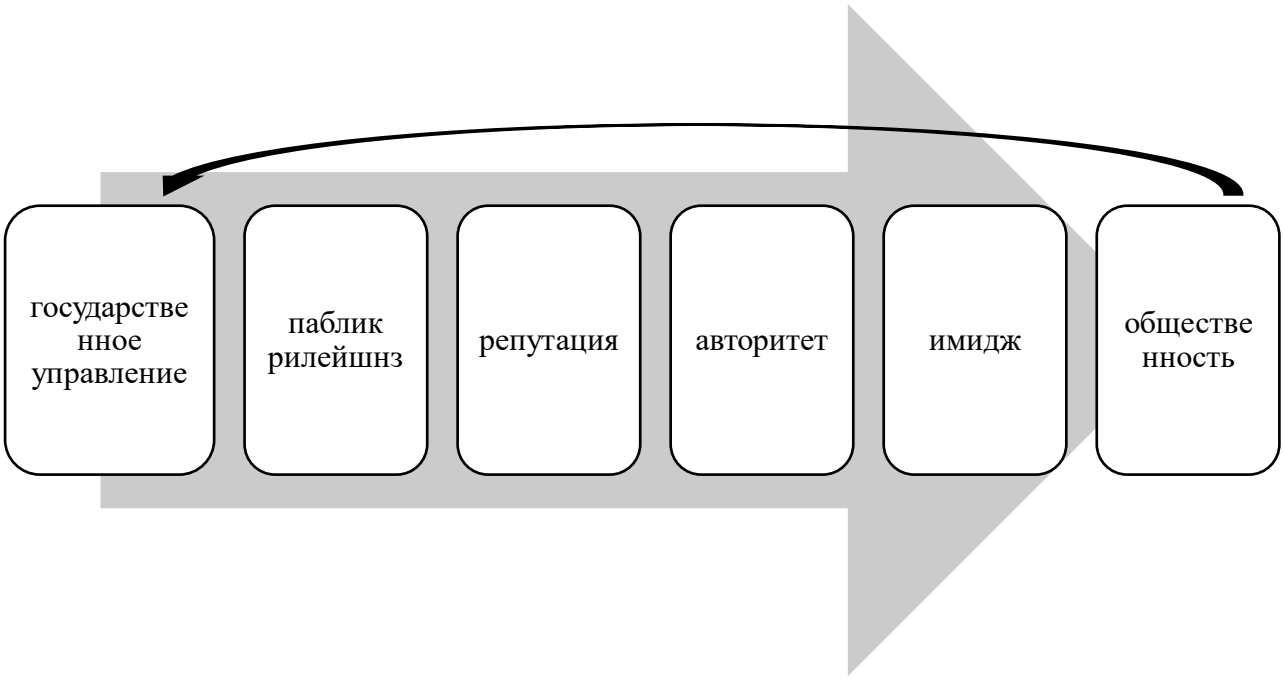


Рисунок 2 – Процесс управления репутацией государственной организации в формировании общественного мнения [11, с. 59]

На рисунке 2 можно увидеть компонент «паблик рилейшнз» (PR коммуникации), который, в силу формирования цифровой экономики, начинает играть значительную роль в процессе формирования репутации государственной организации. С помощью коммуникационных технологий в общественном сознании формируется образ позитивной репутации как государственной организации в целом, так и ее отдельных представителей (служащих).

То есть, управление репутацией государственной организации представляет собой процесс положительных качественных изменений в отношении общества с использованием информационных технологий.

Информационные технологии, в свою очередь, позволяют осуществлять диалог с общественностью с помощью сети Интернет, мультимедийных приложений, специальных методических рекомендаций и инструкций.

Как правило, репутация складывается достаточно продолжительное время. Чем она сильнее и чем более уникальные черты она приобретает, тем труднее ее

изменить.

На рисунке 3 указаны факторы, формирующие репутацию государственной организации, можно разделить на институциональные и деятельностные, исходя из основных характеристик репутации, выявленных в параграфе 1.1.

Следовательно, для формирования положительной репутации необходимо оказывать влияние на отмеченные факторы.

Репутация государственной организации формируется на основе реального опыта взаимодействия населения и государственных органов. Главным инструментом, способным создать у населения положительную репутацию государственной организации, является так называемая «политика реальных дел», то есть ее эффективная деятельность, полноценное выполнение служащими своих х функций в интересах населения.

В качестве ключевых обобщающих факторов, оказывающих влияние на формирование репутации государственной организации, выделяются следующие:

– результативность государственной организации, выражающаяся в непосредственной профессиональной деятельности государственных служащих (их профессиональная репутация);

– доверие населения, выражающееся в оценке населением (обществом) деятельности государственной организации.

– визуальный образ государственной организации. Государственные структуры наделяются определенной материально-технической базой для непосредственного осуществления своих функций и задач. От уровня комфорта среды взаимодействия населения с государственными служащими зависит репутация государственных структур.

– политическая нестабильность и конфликты могут отрицательно влиять на репутацию организации.

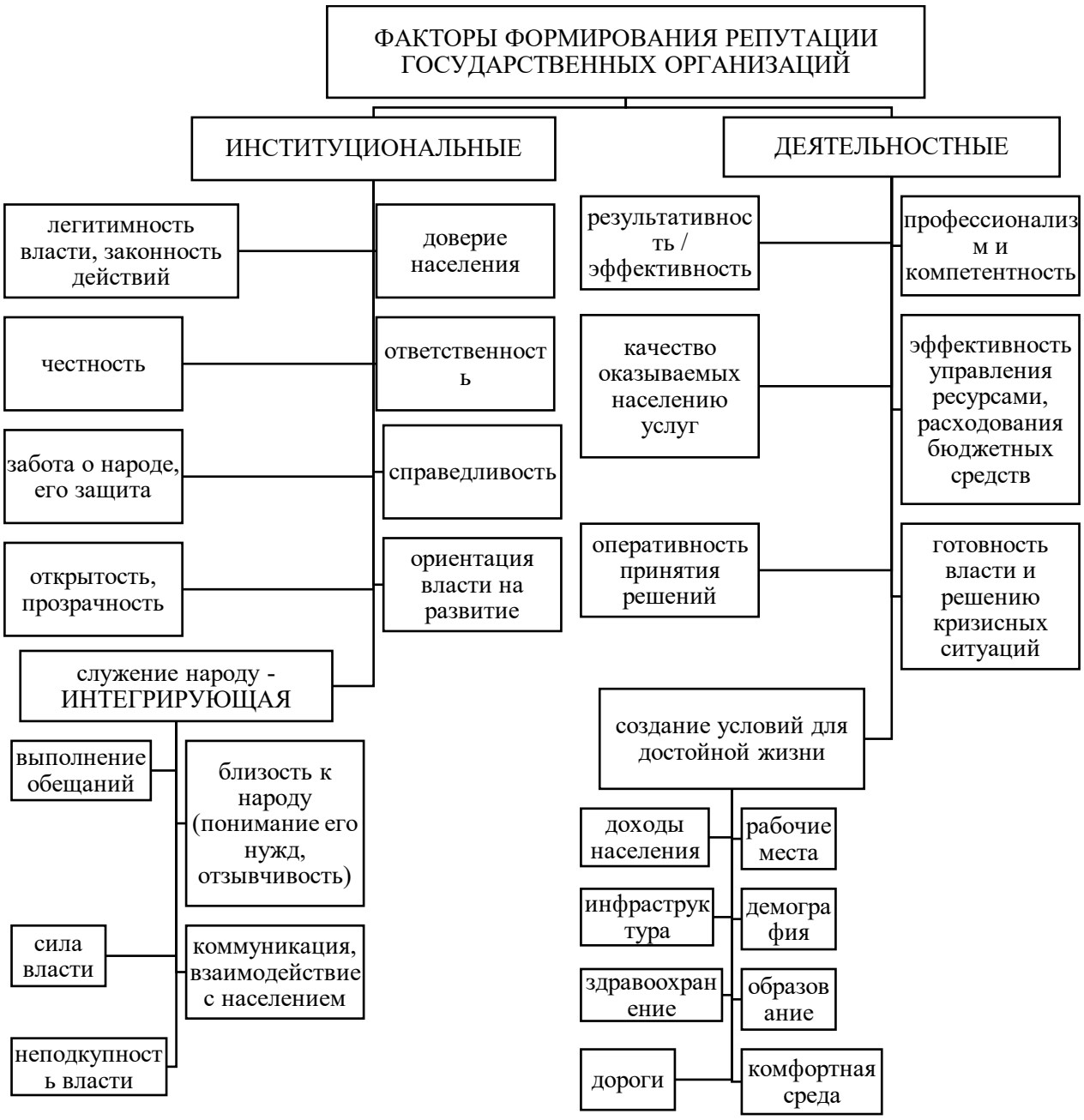


Рисунок 3 – Основные факторы, формирующие репутацию государственной организации (составлено автором по: [7, с. 392]; [22, с. 285]; [30, с. 67])

То есть, другими словами, факторы, влияющие на формирование репутации, можно рассмотреть в двух аспектах которые представлены на рисунке 4.

Исходя из того факта, что государственная организация ориентирована на взаимоотношения с многочисленными пользователями государственных услуг, важнейшим фактором репутации является качество услуг и качество обслуживания, что определяется профессиональной репутацией служащих.

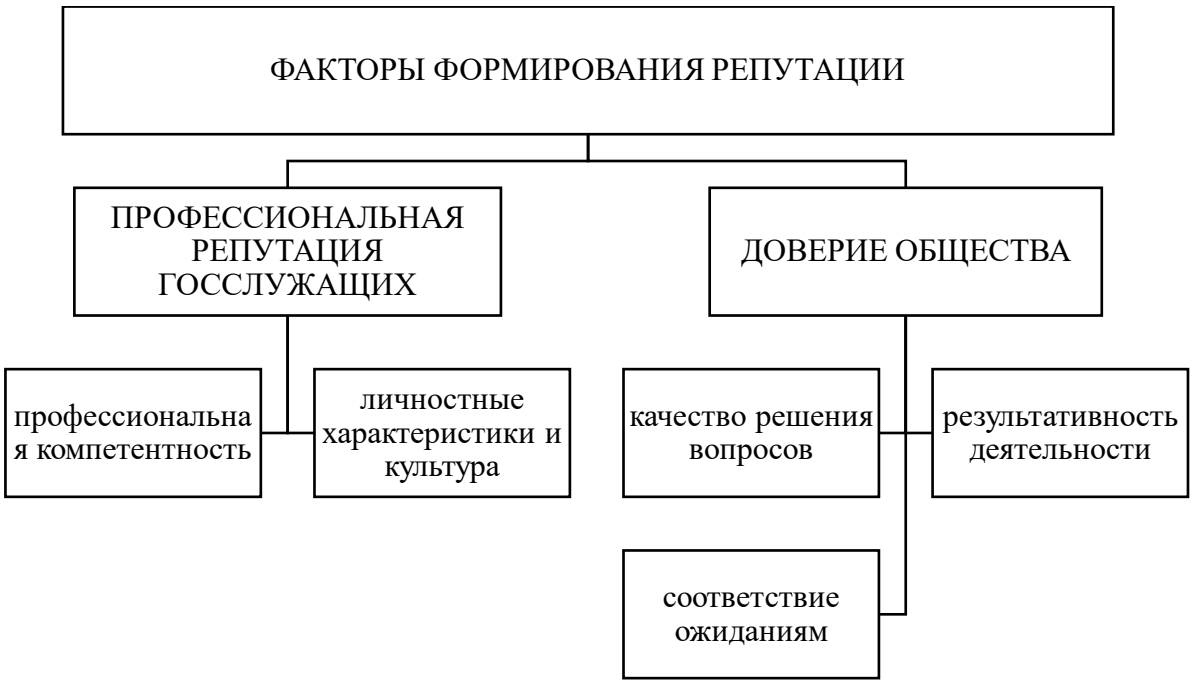


Рисунок 4 – Основные аспекты формирования репутации государственной организации [составлено автором]

Профессиональная репутация служащих государственной организации, с одной стороны, состоит из их личностных, профессиональных и общекультурных качеств; а с другой – из профессиональной компетентности.

При этом стоит отметить, что профессиональная деятельность служащих государственных организация обладает своей спецификой, которая заключается в следующем [41]:

– деятельность государственных служащих выражается в обосновании целей и направлений общественного развития, в их организации и регулировании;

– является интеллектуальной, психологически насыщенной, состоящей в воздействии на людей;

– сопровождается наличием государственной власти, что придает ей авторитет и должную гарантию;

– труд является высокопрофессиональным и предъявляет к каждому служащему жесткие требования (в форме требований соответствия должности, запретов и ограничений).

Таким образом, профессиональная репутация служащего представляет собой оценку его профессиональных и иных качеств, которые позволяют ему занимать соответствующее положение в обществе, вызывать доверие к себе, как представителю государственной власти. Профессиональная репутация служащего становится «ценным благом и в совокупности формирует профессиональную репутацию государственной организации» [26, с. 174].

Доверие общества формируется, исходя из опыта взаимодействия с государственными организациями или из полученной информации об их деятельности. Как правило, доверие возникает в том случае, когда ожидания общества в отношении деятельности государственной организации совпадают с реальным положением дел. При этом источники информации о деятельности государственной организации могут быть классифицированы следующим образом, как представлено на рисунке 5.

Рисунок 5 – Классификация источников информации о репутации государственной организации [составлено автором]

Особое внимание следует уделить классификации источникам по степени активности. К «активным» источникам формирования и оценки репутации государственной организации относятся: собственный опыт или опыт родственников, друзей, знакомых, коллег по работе; бытовая информация, слухи; интернет-ресурсы (неофициальные сайты, форумы, социальные сети). При этом население в данном случае является активным получателем информации на основе как личного опыта, так и опыта близкого ему круга лиц, в том числе виртуального [28, с. 64].

«Пассивные» источники информации о репутации государственной организации представлены масс-медиа, средствами массовой информации (официальные сайты газет, журналов, телеканалов); интернет-ресурсами (официальные сайты, официальные аккаунты органов власти и должностных лиц в социальных медиа); иными сайтами (рейтинговых агентств, общественных организаций и пр.). При этом население является пассивным получателем информации, так как она передается опосредовано, через «вторые руки» (через мнение журналистов, например) [28, с. 64].

Таким образом, процесс формирования репутации государственной организации представляет собой «комплекс мероприятий по формированию, поддержке и защите репутации органа государственной власти, который начинается на реальных достижениях и направлен на ее перспективное развитие» [11, с. 60].

Процесс формирования и управления репутацией государственной организации представлен на рисунке 6.

Рисунок 6 – Процесс формирования и управления репутацией государственной организации [составлено автором]

Построение и формирование репутации осуществляется на основании обозначенных выше факторов.

Поддержка репутации подразумевает создание такой ситуации, при которой на восприятие государственной организации работает весь комплекс положительной информации о ней. На данном этапе используются, как правило, коммуникативные инструменты: масс-медиа; связи с общественностью в органах власти – технологии GR; политическая реклама и пр.

Защита репутации предусматривает создание новой правовой инфраструктуры и повышение результативности государственного управления.

Стоит отметить, что важное место процессе управления репутацией занимает репутационный аудит, который позволяет получить информацию об общем состоянии восприятия государственной организации.

Таким образом, рассмотрев факторы формирования репутации государственной организации, можно сделать вывод, что формирование репутации представляет собой сложный многоходовый процесс стратегического уровня, включающий стадии построения и формирования репутации, поддержание репутации и защиту репутации. Ключевыми факторами, влияющими на формирование репутации государственной организации, выступают доверие общества и профессиональная репутация служащих государственной организации.

2 Анализ деятельности государственной организации на примере ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербург

2.1 Характеристика деятельности ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербург

Отдел по вопросам миграции входит в структуру Управления Министерства внутренних дел России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга (далее – УМВД России по Фрунзенскому району) (Приложение 2).

В Отдел по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району входят три Отделения по оформлению внутренних паспортов и регистрации граждан РФ. Структура Отдела представлена на рисунке 7.

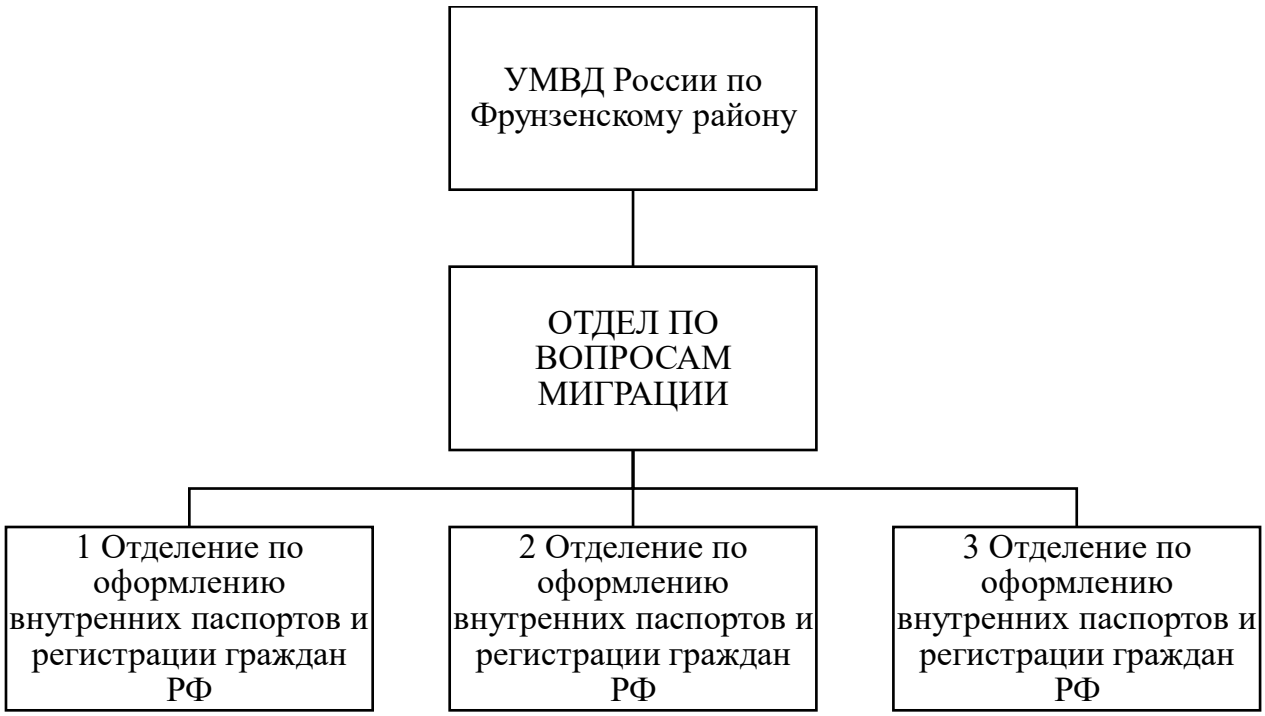


Рисунок 7 – Структура Отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району (составлено автором по: [47])

Основными задачами Отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району выступают:

– организация сбора, ведения и накопления статистической и иной информации о миграционной обстановке на территории Фрунзенского района;

– проведение системного анализа миграционной обстановки на территории Фрунзенского района;

– осуществление координации деятельности отделений по оформлению внутренних паспортов и регистрации граждан РФ, входящим в структуру Отделана районном уровне;

– обобщение и анализ результатов деятельности отделений, входящих в структуру Отдела;

– организационно-методическое обеспечение деятельности отделений, входящих в структуру Отдела;

– производство по делам о гражданстве Российской Федерации, оформление и выдача документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации;

– оформление и выдача иностранным гражданам и лицам без гражданства документов для въезда в Российскую Федерацию, проживания и временного пребывания в Российской Федерации, а также для осуществления трудовой деятельности на территории Российской Федерации;

– осуществление контроля деятельности отделений, входящих в структуру Отдела (регистрационного учета, миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства);

– осуществление федерального государственного контроля (надзора) и оказание государственных услуг в сфере миграции;

– реализация во взаимодействии с другими территориальными органами федеральных органов исполнительной власти мер по предупреждению и пресечению незаконной миграции;

– исполнение законодательства Российской Федерации по вопросам беженцев и вынужденных переселенцев, участие в установленном порядке в предоставлении политического убежища иностранным гражданам и лицам без гражданства.

Отдел по вопросам миграции оказывает следующие государственные услуги:

– выдача или замена паспорта гражданина РФ;

– оформление и выдача загранпаспорта;

– выдача вида на жительство;

– квоты на выдачу разрешения на временное проживание в РФ;

– регистрационный учет;

– осуществление миграционного учета;

– предоставление адресно-справочной информации;

– оформление, продление срока действия и восстановления визы;

– оформление приглашения на въезд в РФ и пр.

В целом, подразделениями по вопросам миграции предоставляется 51,4 % государственных услуг (18 услуг), предоставляемых подразделениями Министерства внутренних дел России. Структура оказываемых услуг подразделением МВД России представлено на рисунке 8.

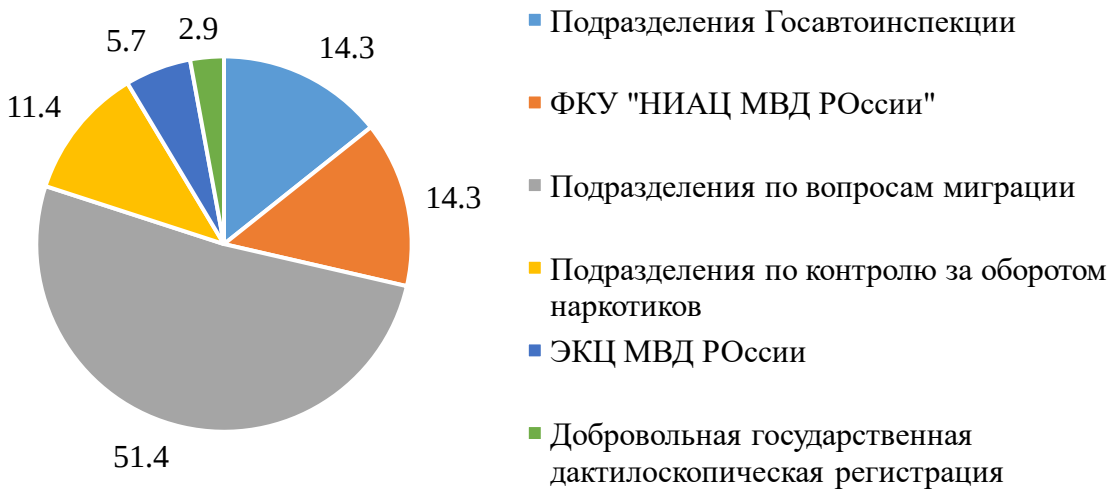


Рисунок 8 – Структура оказываемых подразделения МВД России государственных услуг (составлено автором по данным Официального сайта [49])

Основные показатели деятельности Отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные показатели деятельности Отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району (составлено автором по: [44],[45],[45])

Показатель	2020 г.	2021 г.	2022 г.	Динамика изменений, %	
				2021 / 2020	2022 / 2021
Составлено административных протоколов в сфере незаконной миграции, ед.	2335	7989	6304	342,1	78,9
Наложено штрафов, млн. руб.	11,7	33,7	31,3	288	92,9
Взыскано, млн. руб.	9,9 (84,6%)	31,7 (94,1%)	26,8 (85,6%)	320,2	84,5
Выявлено фактов фиктивной регистрации иностранных граждан, ед.	87	50	141	57,5	282

Таблица 1 иллюстрирует, что в 2022 году снизилось количество составленных протоколов в сфере незаконной миграции на 21,1 % по сравнению с 2021 годом; в 2021 году, наоборот, протоколов было составлено в 3,4 раза больше по сравнению с 2020 годом.

Также наблюдается снижение суммы наложенных штрафов: в 2022 году снижение на 7,1 % по сравнению с 2021 годом; в 2021 году – максимальный рост в 2,9 раз (33,7 млн. руб. против 11,7 млн. руб. в 2020 году).

Взыскания штрафов составили 84,6 % от суммы наложенных штрафов в 2020 году; 94,1 % в 2021 году и 85,6 % в 2022 году.

Также отмечается более активное выявление фактов фиктивной регистрации иностранных граждан в районе: 87 фактов в 2020 году; 50 фактов ы 2021 году, что на 42,5 % ниже; 141 факт в 2022 году, что выше уровня 2021 года в 2,8 раз.

В качестве мер наказания и пресечения нарушений миграционного законодательства применяется удаление иностранных граждан за пределы

российской Федерации; запрет на въезд в Российскую Федерацию на основании решений органов внутренних дел; наложение административных штрафов.

Число предоставленных государственных услуг по выдаче и замене внутренних паспортов в 2023 году увеличилось на 21,3 %, что обусловлено выдачей основного документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, жителям Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области [48].

Общее число государственных услуг по выдаче заграничных паспортов увеличилось на 11,5 %. При этом количество государственных услуг по выдаче заграничных паспортов с 5-летним сроком действия увеличилось на 91 %, а с 10-летним сроком действия снизилось на 30,9 %, что связано с временным прекращением выдачи заграничных паспортов нового поколения в феврале-мае (по независящим от МВД России причинам).

Предоставление государственных услуг, связанных с регистрационным учетом граждан по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, сократилось на 8,1 %.

Количество государственных услуг по выдаче приглашений на въезд в Российскую Федерацию незначительно снизилось по сравнению 2022 годом (на 2,2 %); а с учетом проводимой МВД России работы по пресечению каналов незаконной миграции продолжается рост отказов в предоставлении данной государственной услуги – в 2023 году рост отказов составил 18 %.

Ведомством отмечено увеличение количества иностранных граждан, прибывающих в Российскую Федерацию в визовом порядке с целью осуществления трудовой деятельности (+42,4 %), наибольшее количество рабочих виз оформлено гражданам Китая, Вьетнама, Индии и Турции. Кроме того, на 23,6 % возросло число выданных иностранным гражданам разрешений на работу и на 3,6 % число выданных патентов.

В связи с упрощением процедуры по приобретению гражданства Российской Федерации для граждан Украины и работы по документированию граждан новообразованных субъектов Российской Федерации, количество

предоставленных государственных услуг по рассмотрению ходатайств о признании беженцем и заявлений о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации снизилось на 93,1 %.

На 49,4 % меньше выдано разрешений на временное проживание и на 12,8 % видов на жительство, что связано с проведением активной работы по выявлению и пресечению фактов злоупотреблений использования правовых статусов, дающих право на получение разрешения на временное проживание, вида на жительство и гражданства в упрощенном порядке.

Кроме того, Отделом по вопросам миграции проводится реализация ведомственной программы цифровой трансформации, что позволяет получать государственные услуги посредством обращения через Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГМУ). Реализация данной ведомственной программы производится в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» и требованиями административных регламентов МВД России. Согласно названным документам, обеспечивается возможность подачи заявлений на получение государственных услуг как в подразделениях МВД, так и в электронном виде через ЕПГМУ.

Кроме того, в рамках реализации постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами внутренних дел Российской Федерации, органами местного самоуправления» государственные и муниципальные услуги в сфере миграции оказываются через многофункциональные центры (МФЦ). Всего в сфере миграции через МФЦ оказывается на данный момент пять государственных услуг:

– оформление паспорта гражданина Российской Федерации;

– оформление заграничных паспортов нового и старого образца;

– регистрационный учет;

– миграционный учет.

Так, в 2023 году на 5,4 % увеличилось число заявлений о регистрации и снятии с регистрационного учета по месту пребывания и месту жительства, поданных в МФЦ.

Таким образом, рассматриваемый в качестве объекта исследования Отдел по вопросам миграции является структурным подразделением Управления МВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга. Основные задачи Отдела по вопросам миграции сводятся к оформлению паспортов, регистрационному и миграционному учету. Отделом оказывается 18 государственных услуг. Показатели деятельности свидетельствуют об активной работе в сфере миграции.

2.2 Анализ основных направлений формирования репутации ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербург

Основными направлениями формирования репутации ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербург являются:

– профессиональная компетентность служащих ОВМ;

– доверие общества и оценка эффективности, которая проявляется через показатель удовлетворенности качеством предоставленных ОВМ государственных услуг.

– результативность государственной организации, выражающаяся в непосредственной профессиональной деятельности государственных служащих (их профессиональная репутация);

– доверие населения, выражающееся в оценке населением (обществом) деятельности государственной организации.

– визуальный образ государственной организации. От уровня комфорта среды взаимодействия населения с государственными служащими зависит репутация государственных структур.

– политическая нестабильность и конфликты могут отрицательно влиять на репутацию организации.

Рассмотрим более подробно.

Подразделениями МВД России и его территориальными органами проводятся специальные мероприятия по выявлению мнения населения (заявителей) о качестве оказанных государственных услуг.

Мероприятия проводятся с использованием двух систем, а также с помощью СМС-опроса:

– с помощью автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (ИАС МКГУ);

– на специализированном сайте «Ваш контроль». Оценка граждан качества предоставляемых услуг является основой оценки эффективности деятельности государственной организации.

Это положение закреплено постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»

В 2022 году показатель удовлетворенности предоставляемых ОВМ УМВД России по Фрунзенскому району (по данным ИАС МКГУ) составил 99,64 % [38] и является очень высоким, характеризующим практически полную удовлетворенность деятельностью Отдела по вопросам миграции.

В соответствии с информацией сайта «Ваш контроль» оценка деятельности Отдела по вопросам миграции охарактеризована 98,42 % положительных отзывов [38], что также является очень высоким уровнем.

Динамика показателей представлена на рисунке 9.

Рисунок 9 показывает положительную динамику степени удовлетворенности деятельностью Отдела по вопросам миграции, что определяет процесс формирования положительной репутации после 2016 года и ее укрепление.

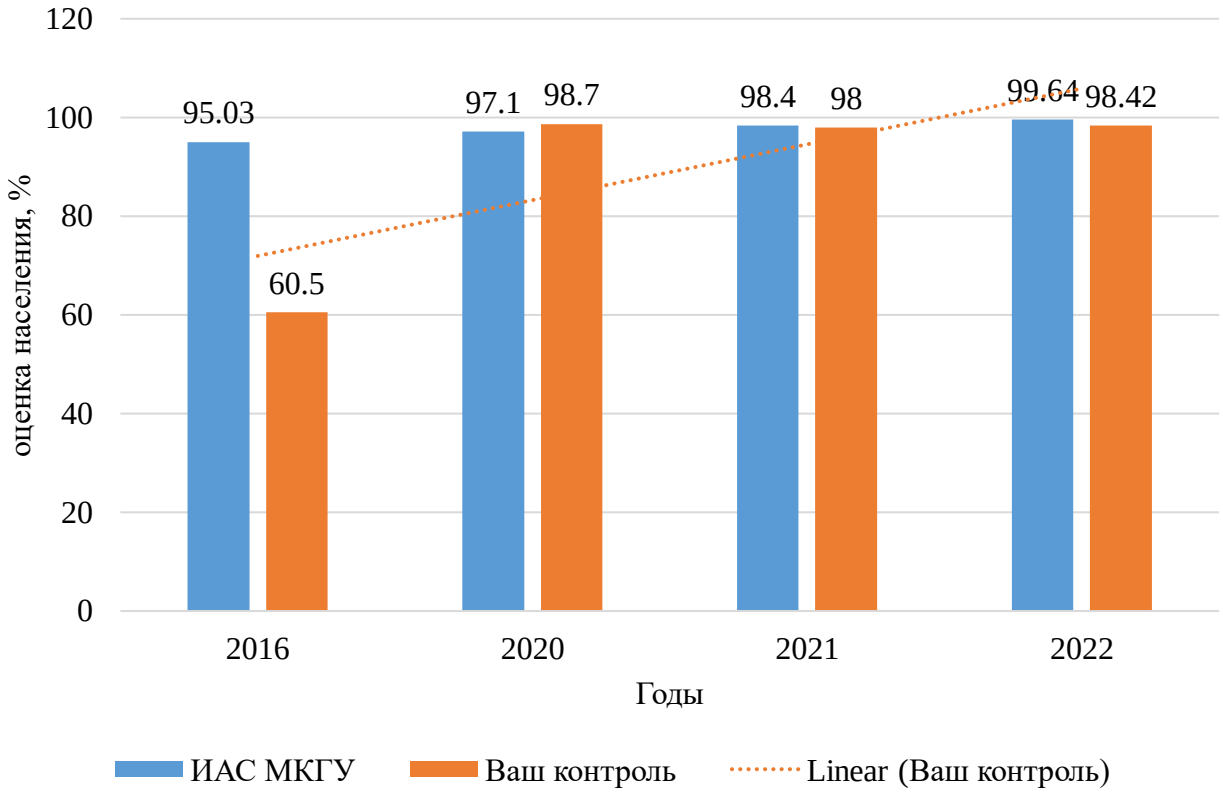


Рисунок 9 – Динамика показателя удовлетворенности деятельностью Отдела по вопросам миграции, % (составлено автором по: [38], [39], [40], [50])

Так, если в 2016 году степень удовлетворенности деятельностью отдела составляла 95,03 % и только 60,5 % положительных отзывов было получено, то уже в 2020 году показатели составили 97,1 % (+2,07 п.п.) и 98,7 % (+38,2 п.п.) соответственно. В 2021 году показатели составили 98,4 % (+1,3 п.п.) и 98,0 % (-0,7 п.п.) соответственно.

Исходя из данных опросов, проведенных среди граждан, обращавшихся на протяжении 2022 года в Отдел по вопросам миграции за предоставлением государственных услуг, дали очень высокую оценку деятельности специалистов

Отдела (99,64 % (+1,24 п.п.) и 98,42 % (+0,42 п.п.), тем самым укрепив его положительную репутацию.

Кроме того, в рамках деятельности Общественного совета при ГУ МВД России по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области, было проведено исследование общественного мнения по оценке работы Отдела по вопросам миграции во Фрунзенском районе Санкт-Петербурга. Форма опроса приведена в Приложении 3.

Общая оценка работы Отдела по вопросам миграции представлена на рисунке 10.

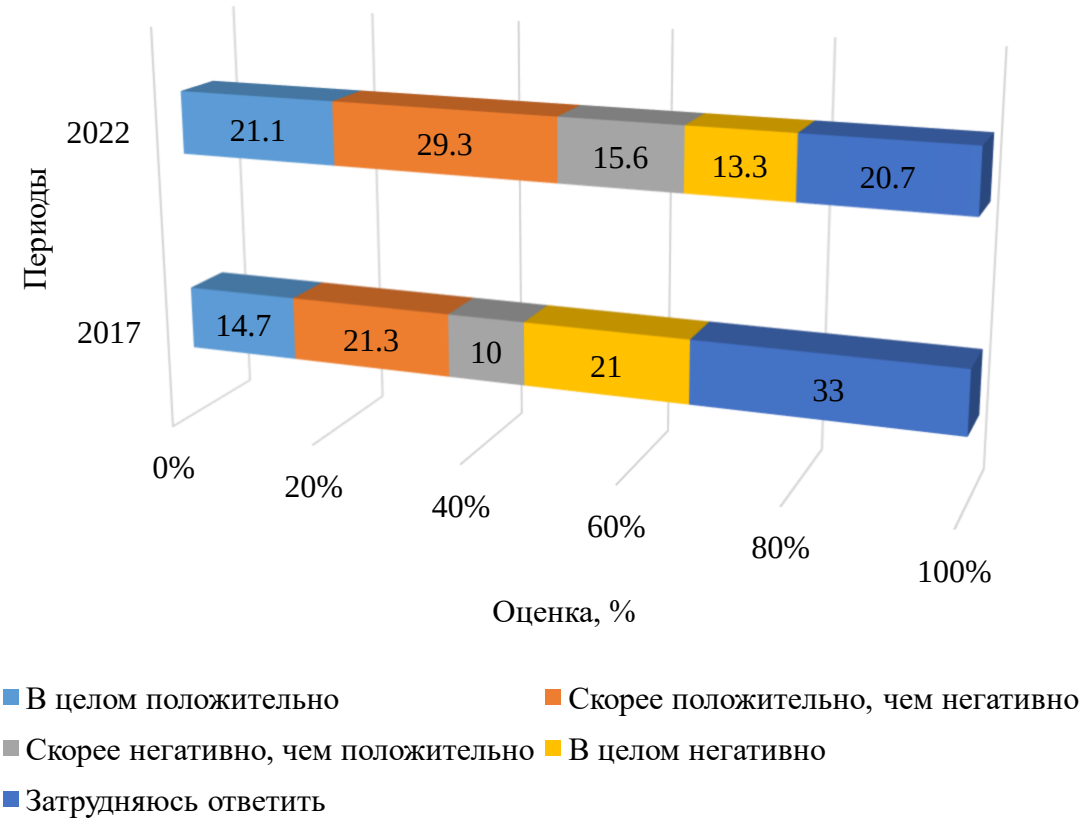


Рисунок 10 – Результаты общей оценки работы Отдела по вопросам миграции, %

Из рисунка 10 видно, что в 2022 году количество положительных оценок деятельности Отдела возросло: если в 2017 году они совокупно составили 36 %; то в 2022 году – 50,4 % (+14,4 п.п.).

Оценка ощущаемых изменения в работе Отдела за последний год респонденты оценили следующим образом (рисунок 11).

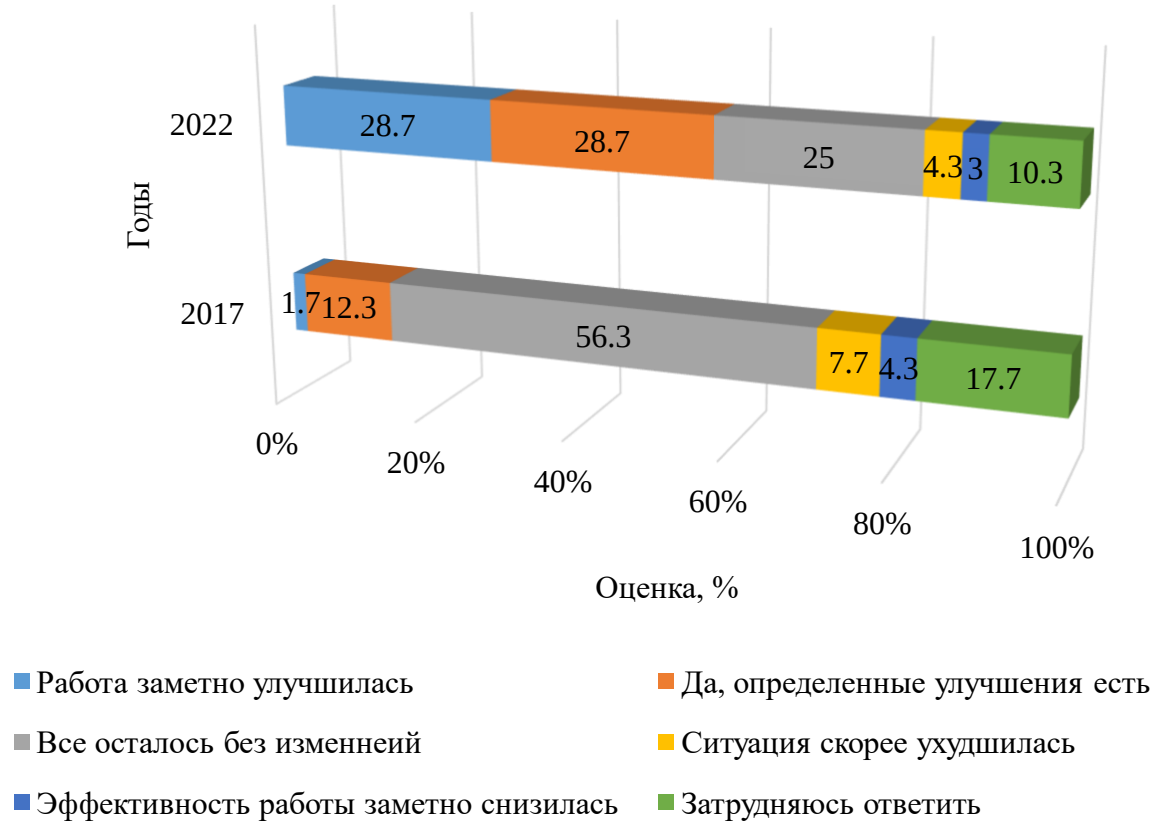


Рисунок 11 – Результаты оценки ощущаемых изменений в работе Отдела по вопросам миграции, %

Рисунок показывает, что число положительных оценок изменений в работе Отдела по вопросам миграции в 2022 году существенно возросло: с 14 % до 57,4 % (+43,4 п.п.), что говорит о росте положительной репутации государственной организации, связанной с активной работой по улучшению деятельности.

Оценку удовлетворенности работой сотрудников Отдела при обращении за государственными услугами представим на рисунке 12.

Рисунок 12 показывает, что выросла оценка удовлетворенности работой сотрудников отдела: с 27,8 % до 49,1 % (+21,3 п.п.), а также снизились общие негативные оценки: с 72,2 % до 50,9 % (-21,3 п.п.), что говорит также об активной работе ведомства по улучшению работы сотрудников с целью

формирования положительной репутации и ее повышения в государственной организации.

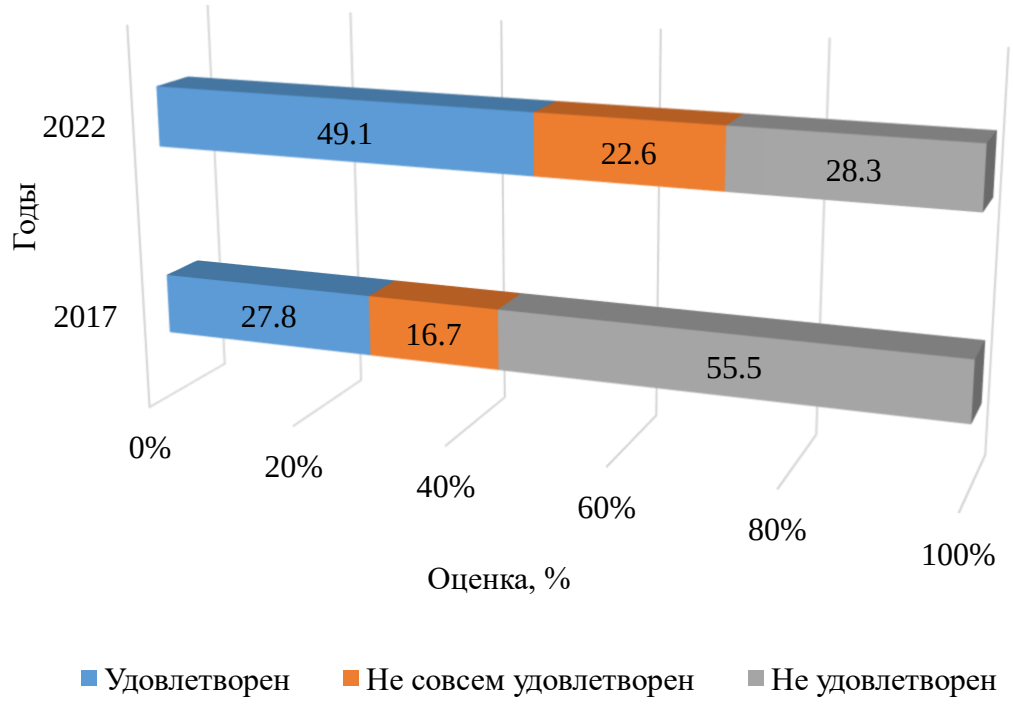


Рисунок 12 – Результаты оценки удовлетворенности работой сотрудников Отдела по вопросам миграции при обращении за государственными услугами, %

Таким образом, оценка эффективности деятельности Отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району как составляющей репутации государственной организации говорит о сформировавшейся общей положительной репутации, что подтверждают данные как об оценке деятельности Отдела по вопросам миграции в общем, так и данные оценки работы сотрудников Отдела, а также данные об удовлетворенности оказанных услуг, что также формирует положительную оценку деятельности государственной организации, являющейся основой положительной репутации.

Исходя из того факта, что репутация государственной организации складывается из ряда факторов, определим, что граждане Фрунзенского района вкладывают в данное понятие, какие характеристики для них являются определяющими. Для этого проведен опрос представленный в Приложении 4.

На вопрос «Насколько важным Вы считаете формирование определенной репутации государственной организации?» были получены следующие ответы (рис. 13).

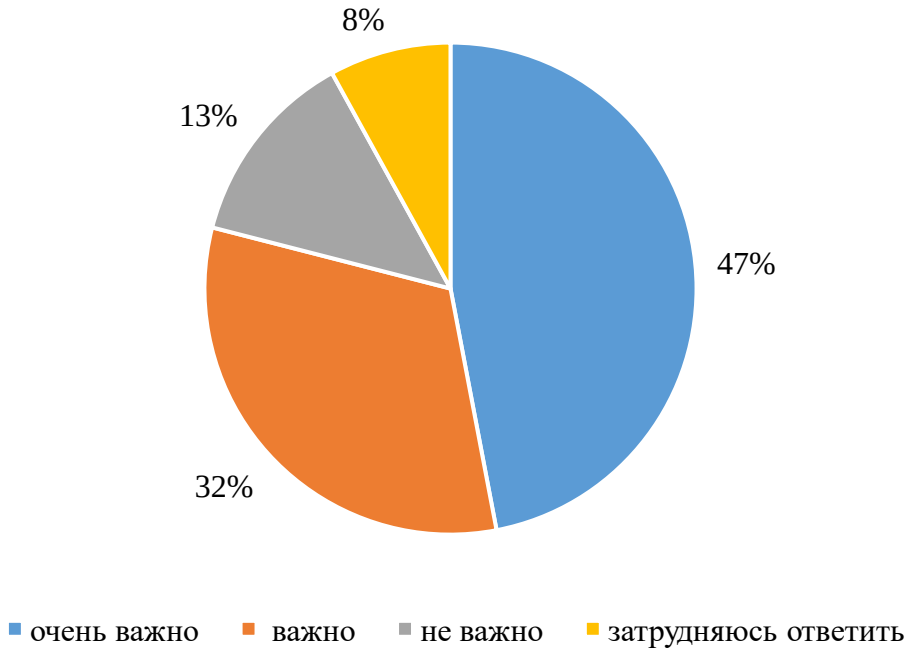


Рисунок 13 – Насколько важным Вы считаете формирование определенной репутации государственной организации?

Рисунок 13 показывает, что 69 % опрошенных считают формирование определенной репутации для государственной организации важным; 13 % опрошенных отметили, что это не важно и 8 % затруднились с ответом.

По важности составляющих репутации государственной организации ответы опрошенных распределены в таблице 2.

Таблица 2 – Распределение важность составляющих репутации государственной организации, %

Элементы репутации	1	2	3	4	5	6	7	8	Сумма баллов
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Законность действий	4	7	9	12	17	15	18	18	538
Честность	17	10	17	15	16	10	11	4	397
Открытость и прозрачность	9	15	15	16	8	11	13	13	449

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответственность	22	16	10	11	12	9	12	8	390
Результативность / эффективность	13	20	18	13	9	7	8	12	398
Качество оказываемых услуг	15	9	8	14	13	16	9	16	465
Оперативность принятия решения	14	17	16	9	10	14	10	10	416
Профессионализм и компетентность сотрудников	6	6	7	10	15	18	19	19	547

Принимая во внимание балльную оценку, рейтинг составляющих репутации государственной организации, по мнению опрошенных, представлен на рисунке 14:

– самым важным элементом репутации являются профессионализм и компетентность сотрудников (547 баллов);

– законность действий (538 баллов);

– качество оказываемых услуг (465 баллов);

– открытость и доступность (449 балла).

Рисунок 14 – В какой последовательности Вы бы расположили в порядке важности следующие составляющие репутации государственной организации?

Опрошенным было предложены оценить уровень каждого элемента репутации Отдела по вопросам миграции. Результаты опроса представлены на рисунке 15.

Рисунок 15 – Как Вы оцениваете уровень каждого элемента репутации Отдела по вопросам миграции?

Так, среди самых важных элементов репутации профессионализм и компетентность сотрудников отдела 56 % опрошенных оценивает как средний; законность действий 43 % опрошенных оценивает как высокий; качество предоставляемых услуг 51 % опрошенных оценивает как высокий; оперативность принятия решения 44 % опрошенных оценивает как низкий; открытость и прозрачность 53 % опрошенных оценивает как средний.

Открытость и прозрачность деятельности отдела 53 % оценивает как средний; результативность и эффективность 37 % оценивают как средний; честность 48 % оценивают как средний; ответственность 41 % оценивают как низкий.

На вопрос «Как в целом Вы оцениваете репутацию Отдела по вопросам миграции?» ответы расположились на рисунке 16.

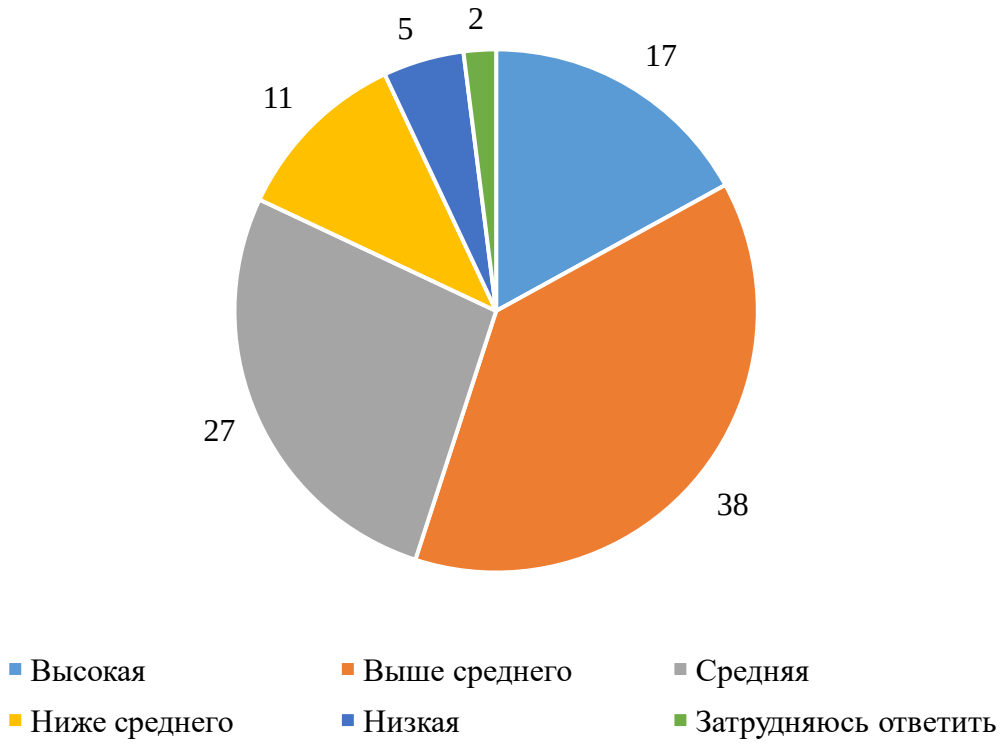


Рисунок 16 – Распределение ответов на вопрос: «Как в целом Вы оцениваете репутацию Отдела по вопросам миграции?», %

Рисунок 16 показывает, что 38 % опрошенных определили репутацию Отдела по вопросам миграции как «выше среднего»; 27 % – как «среднюю»; 17 % – как «высокую».

В качестве основных проблем формирования репутации Отдела по вопросам миграции опрошенные выделяют на рисунке 17, а именно:

– недоброжелательное отношение сотрудника, нарушение норм этики – 29 %;

– отсутствие профессиональной компетентности – 15 %;

– наличие очередей при получении услуги – 15 %;

– низкий уровень консультаций – 12 %;

– сложность попасть на прием – 8 %;

– коррупция – 3 %.

Рисунок 17 – Распределение ответов на вопрос: «Основные проблемы формирования положительной репутации Отдела по вопросам миграции», %

При этом 10 % опрошенных считают, что у Отдела по вопросам миграции нет проблем с репутацией.

Среди незначительных проблем выделяются: сложность попасть на прием (8 %); сложность алгоритма получения услуги (8 %) и факты коррупции (3 %).

Таким образом, основными направлениями формирования репутации Отдела по вопросам миграции являются оценка населением (выраженная в уровне удовлетворенности) и профессиональная репутация сотрудников отдела. Исследование показало, что уровень удовлетворенности населения оказанными услугами достаточно высокий. Репутация организации, по мнению населения, формируется на основе таких характеристик, как: профессионализм и компетентность, законность действий сотрудников отдела, качество оказываемых услуг, оперативность принятия решения и открытость и прозрачность деятельности.

3 Разработка направлений улучшения репутации

3.1 Рекомендации по формированию и управлению репутацией государственной организации

Процесс формирования и управления репутацией, как уже говорилось в параграфе 1.2, предполагает построение и формирование репутации; ее поддержание и защиту.

Проведенное во второй главе исследование позволило выявить, с учетом каких характеристик репутация государственных организаций формируется. Наиболее значимую роль для общества играют следующие составляющие репутации:

– профессионализм и компетентность сотрудников;

– законность действий;

– качество оказываемых услуг;

– открытость и прозрачность.

Исходя из того, что репутация – это сформированное мнение об организации со стороны общества, то именно на названных факторах и должна строиться репутация Отдела по вопросам миграции.

Анализ показал, что, по мнению общества, профессионализм и компетентность сотрудников находится на среднем уровне; законность действий – на высоком; качество оказываемых услуг – на высоком; открытость и прозрачность – на среднем уровне.

Так как рассмотренные факторы являются определяющими для общества, то рекомендовано работать с ними в двух направлениях:

– построение репутации с помощью активизации работы по повышению факторов, находящихся на среднем уровне (профессионализм и компетентность сотрудников; открытость и прозрачность);

– поддержку репутации по факторам, оцененных на высоком уровне (законность действий и качество оказываемых услуг).

Для поддержки положительной репутации в части законности действий и качества оказываемых услуг необходимо, чтобы положительная информация об

Отделе по вопросам миграции встречалась как можно чаще в общественном и профессиональном сообществе. Для этого необходимо использовать коммуникативные инструменты: масс-медиа и связи с общественностью в органах власти; политическую рекламу.

На официальной странице в социальных сетях УМВД России по Фрунзенскому району; Отдела по вопросам миграции, на смежных сайтах активно распространять информацию о положительных моментах в работе подразделения.

В связи с этим предлагаю внести штатную единицу, который будет заниматься рекламой и выставлением информации на официальных сайтах, так же отвечать на вопросы граждан и просматривать отзывы. Данную должность может занять студент или магистр, проходящий обучение на государственного служащего. Можно привлечь к работе ЦИТ (Центр информационных технологий) МВД России. Это крупное подразделение, которое занимается:

- разработкой и поддержкой информационных систем

-обеспечением информационной безопасности

-разработкой и внедрением новых технологий

На данный момент официальной группы ВКонтакте нет, есть частная группа, состоящая из бывших сотрудников, которая освещает различные стороны жизни Фрунзенского района. Эта группа также может быть использована для распространения официальной информации. Возможно, создание официальной группы Отдела по вопросам миграции Вконтакте, где будет активно размещаться информация следующего содержания:

– состав специалистов;

– перечень оказываемых услуг;

– административный регламент предоставляемых услуг (лучше всего, если он сделан в виде наглядной схемы-алгоритма или другого графического объекта, понятного для восприятия);

– положительные отзывы граждан;

– правила записи и посещения подразделения;

– ссылки на нормативные документы и пр.

Постоянное ведение группы позволит гражданам получать всеобъемлющую информацию по интересующему кругу вопросам, что будет способствовать снижению негативных реакций по поводу деятельности отдела.

Кроме того, есть официальный сайт УМВД России по Фрунзенскому району, который также в целях распространения положительной информации необходимо дополнить рекламой о деятельности подразделений с целью поддержания положительной репутации по тем характеристикам, которые оценены высоко, в том числе приводить положительные отзывы и результаты опросов общественного мнения о деятельности подразделения УМВД не только в официальных документах (которые еще необходимо поискать), а вынося на главную страницу сайта по примеру коммерческих организаций. Например, «Лучший отдел по мнению жителей Фрунзенского района» и пр. Подобные «картинки» на сайте сразу привлекают внимание и остаются в памяти граждан.

Для формирования положительной репутации по факторам, которые важны для населения при оценке деятельности работы отдела, и которые находятся на среднем уровне, необходимо проводить целенаправленную внутреннюю работу, связанную с повышением профессионализма и компетентности сотрудников, а также с открытостью и прозрачностью.

Повышение профессионализма и компетентности сотрудников рекомендуется производить по нескольким направлениям:

– обучение и профессиональная подготовка;

– корректировка системы мотивации (в первую очередь, посредством пересмотра системы премирования).

Профессионализм и компетентность сотрудника отдела оценивается при приеме на службу (соответствие обязательным требованиям к уровню образования, стажу, знаниям и навыкам). На данном этапе важно использовать не только оценку профессиональных качеств, но и личностных. Как показали результаты анализа, проведенного в параграфе 2.2, одной из проблем

формирования положительной репутации Отдела было названо «недоброжелательное отношение сотрудника, нарушение норм этики». Следовательно, принимая во внимание специфику работы сотрудников Отдела с населением, оценка личностных качеств сотрудника (в том числе его доброжелательное отношение, стрессоустойчивость, самообладание) немаловажна на данном этапе.

Для повышения профессионализма и компетентности (результаты опроса показывают отсутствие профессиональной компетентности и вытекающий отсюда низкий уровень консультаций как одни из главных проблем формирования положительной репутации Отдела) необходимо активно использовать программы профессиональной подготовки, обучения, повышения квалификации. Бюджетом ежегодно закладываются определенные суммы для этих целей. Программа подготовки должны быть системной и проводиться на постоянной основе, основываясь на изменениях, которые происходят в правовом поле государства (1 раз в 3 месяца). Существующая система обучения должна включать периодические семинары по изменениям в законодательстве; а также тренинги с профессиональными психологами, которые направлены на выработку стрессоустойчивости и формировании «правильной» этической составляющей в отношении граждан. Тренинги позволяют моделировать практические ситуации и разбирать их с точки зрения этичности поведения сотрудника (1 раз в полгода).

Деятельность сотрудников Отдела по вопросам миграции отягощается профессиональным и эмоциональным выгоранием, опустошением, следовательно, необходимо создать благоприятные условия внутри коллектива, кабинеты психологической разгрузки или условия для снижения стресса сотрудников (бассейн, тренажерный зал, соляная пещера и пр.).

Для того, чтобы комплекс обучения и подготовки работал более эффективно, необходимо внести коррективы в систему мотивации.

В первую очередь, необходимо пересмотреть критерии премирования и включить в них следующие показатели деятельности сотрудников Отдела:

– наличие обоснованных жалоб на действия или бездействие сотрудника Отдела;

– нарушение норм этики;

– наличие подтвержденных ошибок при оформлении документов и ведении учета;

– неквалифицированная консультация граждан.

Перечисленные показатели являются депримирующими (снижение премии на 10-15 %) и их наличие позволит мотивировать сотрудников Отдела на более качественный труд.

Еще одним из показателей, который отмечают в качестве одной из проблем формирования репутации Отдела, является наличие очередей при получении услуги (15 % опрошенных). Данная проблема является достаточно актуальной для государственных организаций и наносит ущерб их репутации. Решение данной проблемы лежит в системе организации деятельности Отдела, что напрямую зависит от его руководителя и от руководителя всего Управления. На сегодняшний день во всех государственных организациях существует предварительная запись. Однако, многие граждане идут «по старинке», минуя предварительную запись, так и формируется «живая» очередь. В данном вопросе возможны следующие рекомендации:

– необходимо следить, чтобы терминалы электронной очереди работали в штатном режиме;

– в случае формирования длительных очередей необходимо оперативно перенаправлять граждан на других сотрудников отдела, не допуская превышения ожидания более 30 минут;

– активно распространять информацию о возможности предварительной записи и ее преимуществах. Для этого использовать каналы, описанные выше.

Также необходимо отметить такой фактор, негативно влияющий на репутацию государственной организации, как коррупция. Анализ, проведенный в параграфе 2.2, показал, что факты коррупции отметили только 3 % опрошенных, однако, несмотря на достаточно низкий показатель, необходимо

обратить внимание на мероприятия, связанные с профилактикой коррупционного поведения сотрудников Отдела (в рамках реализации Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»). Помимо проводимых профилактических мероприятий антикоррупционной направленности среди сотрудников Отдела (в рамках Положения о подразделении ГУ МВД России по г. СПб и ЛО по профилактике коррупционных правонарушения и проведении мероприятий антикоррупционной направленности), необходима также информационная работа с населением о недопущении подобных фактов. Для этого необходимо активно использовать средства коммуникации, рассмотренные выше.

Таким образом, предложенные мероприятия позволят не только сформировать положительную репутацию, основываясь на важных для общества характеристиках, но и управлять ею посредством активной работы как внутри подразделения (организационные и кадровые изменения), так и посредством активной работы во внешней среде с помощью коммуникационных средств.

3.2 Обоснование предложенных рекомендаций

В целом, оценка эффективности управления формирования репутации производится с точки зрения трех основных критериев эффективности.

Первый критерий – экономичность. Он определяет экономичность использования средств и ресурсов для достижения поставленного результата (формула 1):

$$Э = \frac{Р}{З}, \quad (1)$$

где:

Р – полученный результат;

З – затраты.

Эффективность тем выше, чем меньшие затраты позволяют получать один и тот же результат.

В нашем случае следует отметить, что предложенные рекомендации не повлекут существенных дополнительных расходов, так как повышение репутации производится в рамках повышения эффективности работы государственной организации, с одной стороны, и более полноценным информационным освещением ее деятельности– с другой, что входит в непосредственные задачи органов исполнительной власти, под которые выделяется соответствующий бюджет из федерального бюджета государства.

В качестве полученного результата выступает достижение уровня 100% по уровню удовлетворенности населением оказываемыми услугами Отдела; и 100% по количеству положительных отзывов.

Затраты берутся в соответствии с бюджетом на правоохранительную деятельность (УМВД): в 2023 году расходы составили 1,7 млн. руб.; в 2024 году планируются на уровне 1,5 млн. руб.

Сведем данные для расчета в таблицу 3.

Таблица 3 – Расчет экономичности предложенных мероприятий

Показатели	До внедрения рекомендаций	После внедрения рекомендаций	Динамика изменений	
			+, -	%
Результат:				
- уровень удовлетворенности населения оказываемыми услугами, %	99,64	100	+0,36 п.п.	+3,6%
- уровень положительных отзывов, %	98,42	100	+1,58 п.п.	+1,6%
Затраты, млн. руб.	1,7	1,5	-0,2	-11,8%
Экономичность	58,6 / 57,9	66,7	+8,1 / +8,8	+13,8% / +15,2%

Из таблицы 3 мы видим, что после внедрения рекомендаций показатель экономичности вырастет, как за счет рост результата, так и за счет экономии затрат.

Динамика показателя экономичности приведена на рисунке 18.

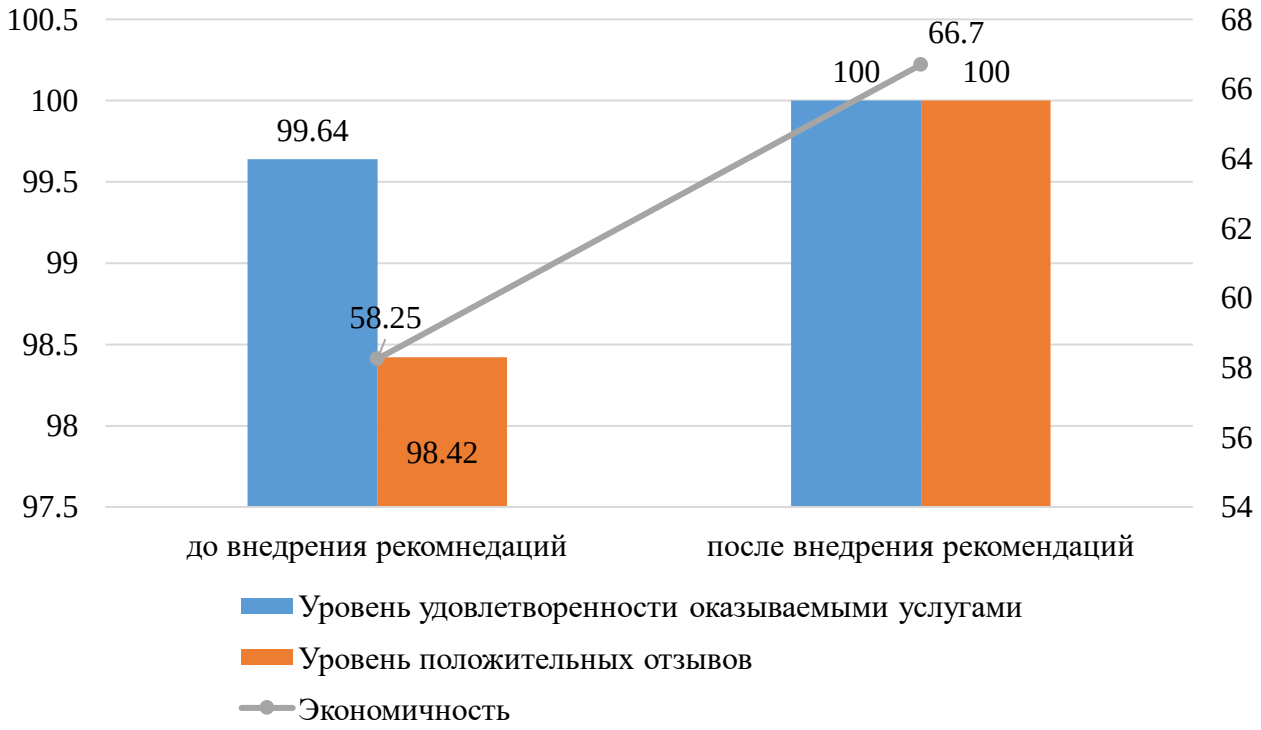


Рисунок 18 – Динамика показателя экономичности рекомендаций, %

Рисунок 18 показывает, что показатель экономичности в результате внедрения рекомендаций возрос.

Следующий показатель эффективности – результативность, которая определяет степень реализации целей деятельности (формула 2):

$$Э = \frac{Р}{Ц}, \quad (2)$$

где:

Р – полученный результат;

Ц – цели.

Эффективность тем выше, чем в большей степени полученные результаты соответствуют целям и находят свое отражение в степени развития конкретных репутационных характеристик.

Исходя из того, что прогнозируемый результат удовлетворенности оценивается в 100 %, то это абсолютно совпадает с целями рекомендаций, следовательно, результативность составит 100 % выполнение поставленных целей.

Третий показатель эффективности – целесообразность, представляющая собой степень рациональности выдвигаемых целей (формула 3).

$$Э = \frac{Ц}{П}, \quad (3)$$

где:

Ц – цели;

П – реальные потребности (проблемы).

Эффективность тем выше, чем в большей степени цели решают реальные проблемы, существующие в деятельности подразделения.

Исходя из того, что цели определялись, исходя из реальных проблем, выявленных в ходе анализа (параграф 2.2), то показатель целесообразности также будет стремиться в прогнозе к 100 %.

Следовательно, оценка предложенных рекомендаций по формированию и поддержанию репутации Отдела по вопросам миграции показала, что они являются экономичными, результативными и целесообразными, то есть, в целом эффективными.

В дополнение к расчетам эффективности рекомендаций спрогнозируем, как изменится общественное мнение об основных факторах репутации, присущих деятельности Отдела по вопросам миграции.

Прогнозируемое изменение уровня каждого элемента репутации Отдела по вопросам миграции в результате внедрения предложенных рекомендаций произойдет как представлено на рисунке 19.

Рисунок 19 – Как Вы оцениваете уровень каждого элемента репутации Отдела по вопросам миграции после внедрения рекомендаций?

Рисунок 19 показывает, что по ключевым характеристикам репутации государственной организации в результате внедрения рекомендаций произошли положительные изменения:

– профессионализм и компетентность высокая оценка увеличилась на 15 п.п.; при этом снизилась негативная оценка и количество затруднившихся с ответом;

– законность действий на высоком уровне оценили на 4 п.п. выше; при этом снизилась негативная оценка (-3 п.п.) и количество затруднившихся с ответом;

– качество оказываемых услуг оценили как высокое на 7 п.п. выше;

– открытость и прозрачность – увеличилось число высоких оценок на 9 п.п;

По остальным характеристикам также наблюдаются положительные сдвиги, что позволяет укреплять положительную репутацию Отдела по вопросам миграции.

Изменение оценки общественного мнения и общей репутации Отдела по вопросам миграции представлено на рисунке 20.

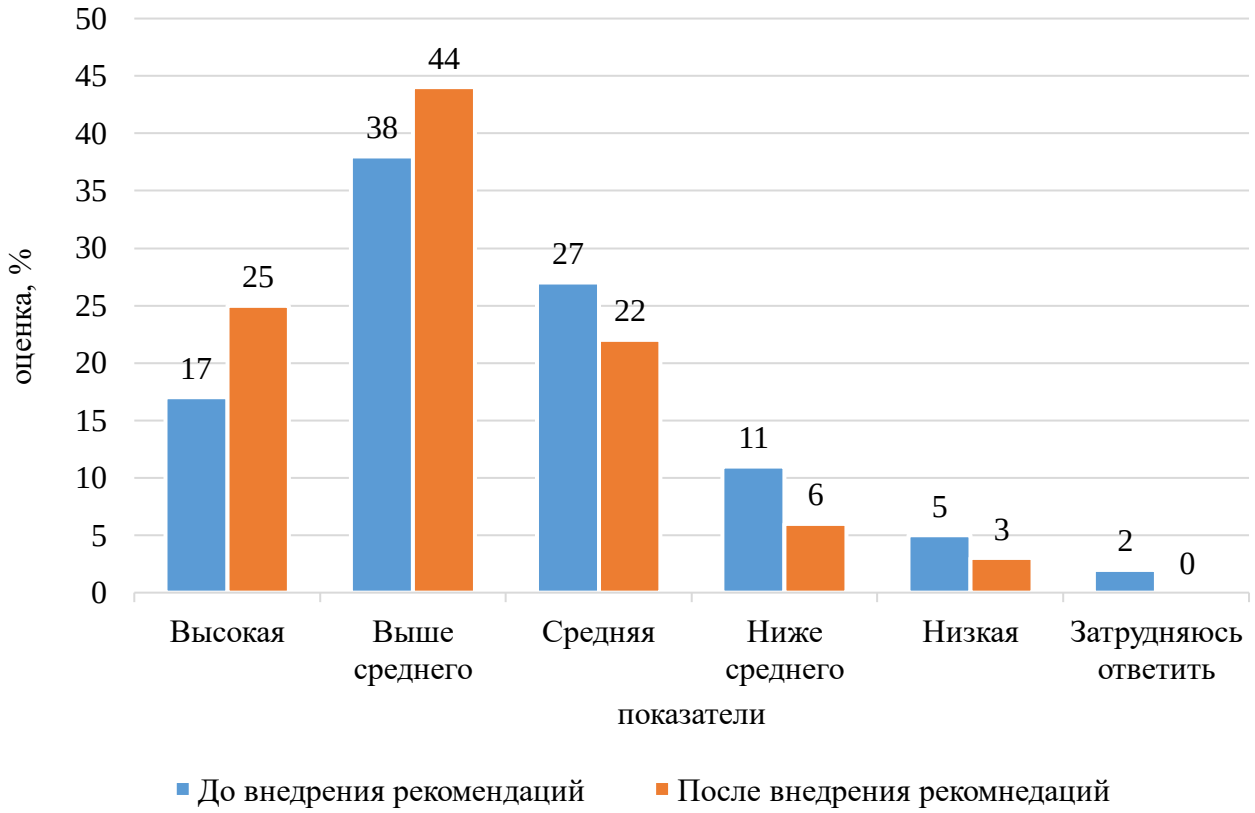


Рисунок 20 – Распределение ответов на вопрос: «Как в целом Вы оцениваете репутацию Отдела по вопросам миграции после внедрения рекомендаций?», %

Рисунок 20 показывает, что в результате внедрения предложенных рекомендаций повысились положительные оценки репутации Отдела: высокая (+8 п.п.); выше среднего (+6 п.п.); снизились негативные оценки: средняя репутация (-5 п.п.); ниже среднего (-5 п.п.); низкая (-2 п.п.); затруднились с ответом (-2 п.п.).

Также сменилась оценка основных проблем формирования репутации (рис. 21).

Рисунок 21 – Распределение ответов на вопрос: «Основные проблемы формирования положительной репутации Отдела по вопросам миграции после внедрения рекомендаций», %

Рисунок 21 иллюстрирует, что возрос показатель отсутствия проблем с репутацией (+31 п.п.).

Остальные негативные показатели снизились:

– недоброжелательное отношение сотрудника, нарушение норм этики – с 29 % до 19 % (-10 п.п.);

– отсутствие профессиональной компетентности – с 15 % до 10 % (-5 п.п.);

– наличие очередей при получении услуги – с 15 % до 11 % (-4 п.п.);

– низкий уровень консультаций – с 12 % до 8 % (-4 п.п.).

Также отмечается отсутствие случаев коррупционных действий со

стороны сотрудников Отдела (-3 п.п.).

Таким образом, полученные результаты прогнозных значений, характеризующих уровень репутации государственной организации после внедрения комплекса мероприятий по ее повышению, говорят, с одной стороны, об их эффективности, экономичности и целесообразности, а с другой стороны, о формировании и закреплении положительной репутации Отдела по важнейшим составляющим с точки зрения общественного мнения.

Заключение

По итогам проделанной работы можно сделать следующие выводы.

Было изучено понятие репутации и ее значение для государственных организаций. Исходя из рассмотренных характеристик понятия репутация, было сформулировано авторское определение репутации государственной организации как совокупности объективно складывающихся, устойчивых оценок населения о ее деятельности, формирующихся на основе личного опыта прямого или косвенного взаимодействия с представителями государственной организации, вызывающего чувство доверия, а также отражающих результативность ее деятельности.

Было отмечено значение репутации для государственной организации, которое заключается в формировании доверия со стороны общества и оценки эффективности ее деятельности.

В ходе изучения теоретических источников по рассматриваемой теме были выявлены факторы формирования репутации государственной организации, которые условно делятся на деятельностные и институциональные. Ключевыми факторами, влияющими на формирование репутации государственной организации, выступают доверие общества и профессиональная репутация служащих государственной организации.

Кроме того, был сделан вывод, что формирование репутации представляет собой сложный многоходовый процесс стратегического уровня, включающий стадии построения и формирования репутации, поддержание репутации и защиту репутации.

Объектом исследования выступил Отдел по вопросам миграции является структурным подразделением Управления МВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга. Основные задачи Отдела по вопросам миграции сводятся к оформлению паспортов, регистрационному и миграционному учету. Отделом оказывается 18 государственных услуг. Показатели деятельности свидетельствуют об активной работе отдела в сфере миграции.

В рамках анализа основных направлений формирования репутации ОВМ УМВД были изучены оценка деятельности Отдела населением (выраженная в уровне удовлетворенности) и профессиональная репутация сотрудников отдела. Исследование показало, что уровень удовлетворенности населения оказанными услугами достаточно высокий. Репутация организации, по мнению населения, формируется на основе таких характеристик, как: профессионализм и компетентность, законность действий сотрудников отдела, качество оказываемых услуг, оперативность принятия решения, открытость и прозрачность деятельности.

В качестве основных проблем репутации ОВМ УМВД были названы: недоброжелательное отношение сотрудника, нарушение норм этики; отсутствие профессиональной компетентности; наличие очередей при получении услуги; низкий уровень консультаций. Кроме того, оценка показала, что профессионализм и компетентность сотрудников находится на среднем уровне; открытость и прозрачность – на среднем уровне.

В качестве рекомендаций было предложено построение репутации с помощью активизации работы по повышению факторов, находящихся на среднем уровне (профессионализм и компетентность сотрудников; открытость и прозрачность); а также поддержка репутации по факторам, оцененных на высоком уровне (законность действий и качество оказываемых услуг).

Обоснование рекомендаций на основе прогнозных значений, характеризующих уровень репутации государственной организации после внедрения комплекса мероприятий по ее повышению, показало эффективность, экономичность и целесообразность предложенных изменений; а также формирование и закрепление положительной репутации Отдела по важнейшим составляющим с точки зрения общественного мнения.

Список использованной литературы

1. Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ (ред. от 19.12.2023) «О противодействии коррупции» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82959/. – Загл. с экрана.

2. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/. – Загл. с экрана.

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284 (ред. от 24.03.2023) «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_139281/. – Загл. с экрана.

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 (ред. от 05.04.2023) «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами внутренних дел Российской Федерации, органами местного самоуправления» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_119932/. – Загл. с экрана.

5. Постановление Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 (ред. от 17.04.2023) «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_119936/. –

Загл. с экрана.

6. Абрамкина, О.М. Институт репутации в современной России. Перспективы развития / О.М. Абрамкина, Г.А. Чеджемов // Вопросы студенческой науки. – 2020. – № 45. – С. 123-127.

7. Безденежных В.М. Поддержание оптимального уровня репутационного риска путем реализации комплаенс-функции как инструмент повышения капитализации бизнеса / В.М. Безденежных, А.Г. Тихов // Вопросы студенческой науки. – 2020. – № 4 (44). – С. 359-364.

8. Боуш, К.С. О некоторых проблемных вопросах реализации механизма правовой защиты чести и достоинства сотрудников органов внутренних дел / К.С. Боуш // Юридическая наука и правоохранительная практика. – 2019. – № 4. – С. 27-33.

9. Гаджиев, Х.А. Политические институты: институциональный и не институциональный подход / Х.А. Гаджиев // Власть. – 2016. – Том 23. – № 7. – С. 134-140.

10. Гаджиев, Х.А. Индекс устойчивости политической системы: опыт измерений в трех странах / Х.А. Гаджиев, А.С. Семченков // PolitBook. – 2020. – №1. – С. 161-194.

11. Голубева, А.Е. Управление репутацией органов государственной власти. Применение новых информационных технологий / А.Е. Голубева // Евразийский Союз Ученых. – 2020. – № 5 (74). – С. 58-61.

12. Голубков, Е.П. Основы маркетинга: учебник для вузов / Е.П. Голубков. – М.: Финансы и статистика, 2017. – 521 с.

13. Гребенникова, А.А. Некоторые аспекты формирования профессиональной культуры государственных и муниципальных служащих / А.А. Гребенникова, В.В. Масляков, И.Н. Осипова // Журнал прикладных исследований. – 2022. – № 3.– С. 100-109.

14. Гридчина, А.В. Имидж органов государственной власти / А.В. Гридчина, Е.А. Горшкова, А.А. Мальцева // Цифровая трансформация государственного управления: материалы Международной научно-

практической конференции. – СПб: ЛГУ им. А.С. Пушкина, 2020. – С. 114-125.

15. Касьянчик, С.С. Деловая репутация должностного лица государственного органа как объект административно-правовой защиты / С.С. Касьянчик // Конституционное, административное, международное право. – 2022. – № 5. – С. 115-122.

16. Кирпичев, А.Е. Право на деловую репутацию государственных и муниципальных образований, органов государственной власти и местного самоуправления / А.Е. Кирпичев // Вестник Пермского университета. – 2013. – № 3 (20). – С. 120-127.

17. Кручинова, Ю.О. Особенности правового регулирования института зашиты чести, достоинства и деловой репутации граждан / Ю.О. Кручинова // Вестник экспертного совета. – 2020. – № 3-2. – С. 105-110.

18. Крюкова, Ю.Е. Репутация: этимология понятия и поиск социально-философских оснований анализа к постановке проблемы / Ю.Е. Крюкова // Пространство и время.– 2015. – № 3 (21). – С. 14-138.

19. Кудряшов, В.С. Управление репутацией организации: теоретические и прикладные аспекты / В.С. Кудряшов // Стратегии бизнеса. – 2018. – № 8 (52). – С. 20-30.

20. Ландерова, А.А. Репутационные факторы субъекта Российской Федерации: социокультурный и политический аспекты / А.А. Ландерова, Л.А. Россенко // Вестник Поволжского института управления. – 2022. – Т. 22. – № 1. – С. 100-111.

21. Мадыкова, А.Х. Имидж государственных органов власти: теоретические аспекты и проблемы формирования / А.Х. Мадыкова, Т.А. Мордасова // Современные тенденции в государственном управлении: материалы II всероссийской научной конференции. Астрахань, 2021. Издательство: Издательский дом «Астраханский университет». – С. 122-125.

22. Малых, С.В. Репутация университет как основа развития / С.В. Малых // Социология. – 2020. – № 2. – С. 281-288.

23. Мишон, Е.В. Комплексный имидж государственной власти как

инструмент социального управления / Е.В. Мишон // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Экономика и управление. – 2021. – № 1. – С. 76–85.

24. Павлов, Д.М. Роль деловой репутации в деятельности органов публичной власти / Д.М. Павлов, П.Н. Хвостов // Образование и право. – 2018. – № 7. – С. 175-179.

25. Родина, Л.В. Гражданско-правовая защита профессиональной репутации органов государственной власти и государственных гражданских служащих / Л.В. Родина // Право и управление. – 2022. – № 8. – С. 63-67.

26. Родина, Л.В. Профессиональная репутация как объект неимущественного права органов государственной власти и государственных гражданских служащих / Л.В. Родина // Образование и право.–2022.– С.174-177.

27. Розанова, Н.Н. Имидж – репутация – бренд: стратегия формирования ценности власти / Н.Н. Розанова // Вестник РУДН. Серия: Политология. – 2017. – № 19. – С. 392-402.

28. Розанова, Н.Н. Источники формирования и оценки репутации российской власти: к вопросу о методологии исследования / Н.Н. Розанова // Теория и практика общественного развития. – 2022. – № 1. – С. 64-68.

29. Розанова, Н.Н. Оценка репутации российской власти: в разрезе уровней и ветвей власти (результаты массового опроса населения) / Н.Н. Розанова // Общество: социология, психология, педагогика. – 2022. – № 1. – С. 34-40.

30. Розанова, Н.Н. Репутационное ядро российской власти: особенности регионального уровня / Н.Н. Розанова // Балтийский регион. – 2023. – Т. 15. – № 1. – С. 52-77.

31. Руденко, М.В. Гудвилл, имидж и репутация организации: сравнительный анализ понятий / М.В. Руденко // Наука Красноярья. – 2023. – Т. 12. – № 2. – С. 116-126.

32. Рудьман, Д.С. Защита чести, достоинства и деловой репутации государственных служащих / Д.С. Рудьман // Право и государство: теория и практика. – 2019. – № 2.– С. 42-47.

33. Формирование имиджа органов власти : учебно-методическое пособие / сост. М.В. Рыбкина. – Ульяновск : УлГТУ, 2022. – 129 с.

34. Формирование имиджа органов власти: учебно-методическое пособие. – 2-е изд. / сост. М.В. Рыбкина. – Ульяновск : УлГТУ, 2022. – 140 с

35. Шукюрова, М.Г. Потенциал новой корпоративной культуры государственной гражданской службы / М.Г. Шукюрова, О.В. Филенков // Вестник экспертного совета. – 2022. – № 3 (30). – С. 16-22.

36. Экмалян, А.М. К вопросу о понятиях «честь», «достоинство» и «деловая репутация» / А.М. Экмалян // Образование и право. – 2021. – № 3. – С. 126-133.

37. Ярошевская, А.М. Проблемы защиты деловой репутации юридического лица / А.М. Ярошевская, А.А. Муртазаева // Ученые записки Крымского федерального университета имени В.И. Вернадского Юридические науки. – 2021. – Т. 7 (73). № 1. – С. 395-402.

38. Информационно-справочные материалы о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг МВД России в 2022 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://мвд. рф/. – Загл. с экрана.

39. Информационно-справочные материалы о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг МВД России в 2021 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://мвд. рф/. – Загл. с экрана.

40. Информационно-справочные материалы о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг МВД России за 2020 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://мвд. рф/. – Загл. с экрана.

41. Мингазова, З.Р. Деловая репутация государственного гражданского служащего: анализ основных концептуальных подходов [Электронный ресурс]. – Режим доступа:https://cyberleninka.ru/article/n/delovaya-reputatsiya-gosudarstvennogo-grazhdanskogo-sluzhaschego-analiz-osnovnyh-kontseptualnyh-podhodov/viewer – Загл. с экрана.

42. Мониторинг общественного мнения за 2017 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://78.мвд. рф. – Загл. с экрана.

43. Мониторинг общественного мнения за 2022 год. Фрунзенский район Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://78.мвд. рф. – Загл. с экрана.

44. Отчет начальника Управления перед населением по итогам оперативно-служебной деятельности УМВД России за 2020 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://фрунз.78.мвд.рф/document/24999377. – Загл. с экрана.

45. Отчет начальника Управления по итогам оперативно-служебной деятельности УМВД России за 2021 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https:// фрунз.78.мвд.рф /document/29449427. – Загл. с экрана.

46. Отчет начальника Управления по итогам оперативно-служебной деятельности УМВД России за 2022 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https:// фрунз.78.мвд.рф /document/35980121. – Загл. с экрана.

47. Официальный сайт УМВД по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://78.мвд. рф/umvd/podrazd/item/18015655/. – Загл. с экрана.

48. Результаты деятельности подразделений по вопросам миграции территориальных органов МВД России за январь – декабрь 2023 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://мвд.рф/dejatelnost/statistics/migracionnaya/item/47183542/. – Загл. с экрана.

49. Сведения о результатах мониторингов предоставления государственных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://мвд. рф. – Загл. с экрана.

50. Сведения о результатах мониторингов предоставления государственных услуг, включая данные мониторинга, проводимого в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 за 2016 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://мвд. рф/. – Загл. с экрана.

Приложения

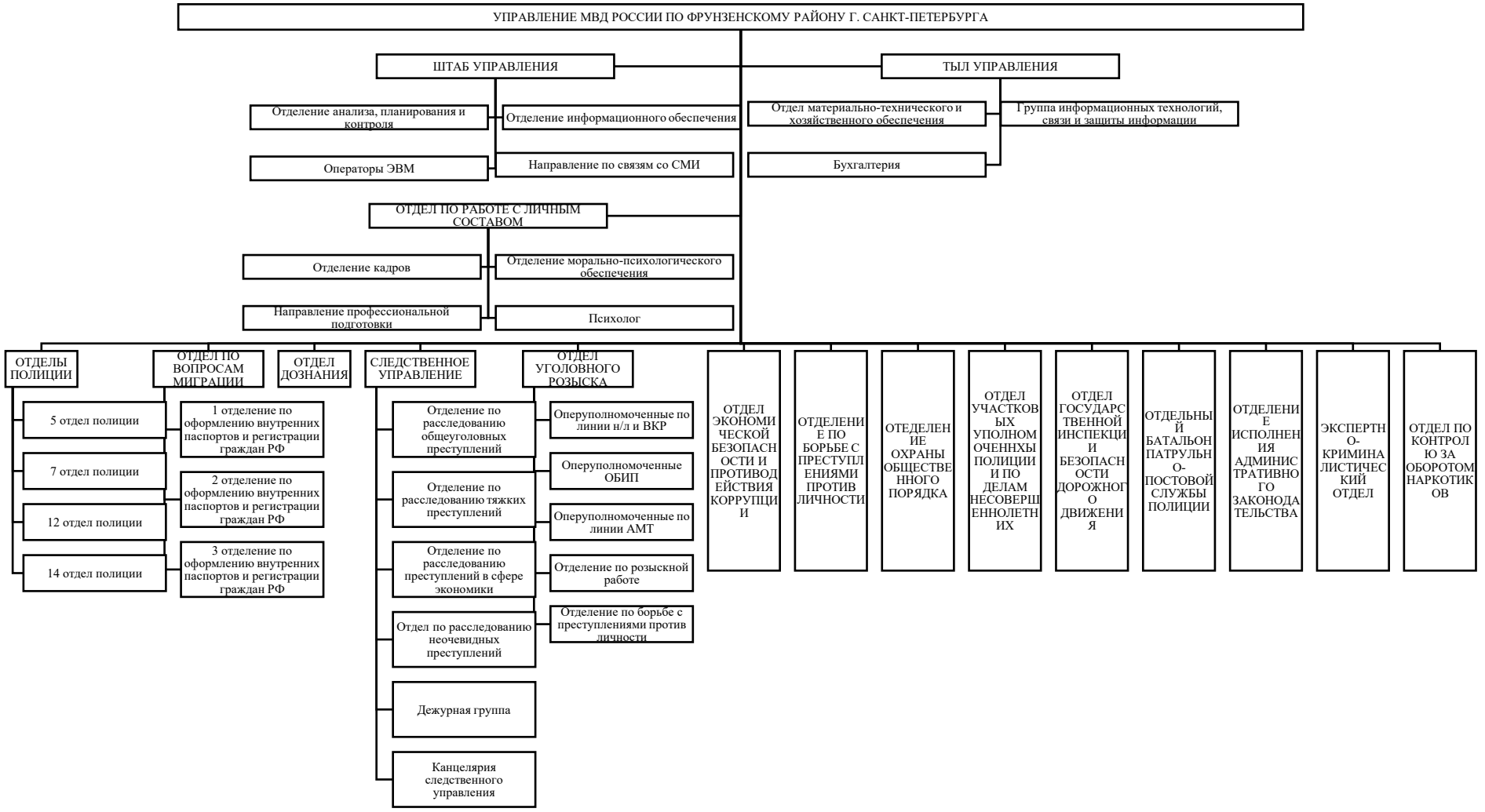
Приложение 1

Сущностные черты имиджа и репутации государственных организаций [34]

Критерии	Имидж государственных организаций	Репутация государственных организаций
Определение	Набор ощущений и образных, эмоционально окрашенных представлений людей, которые возникают по поводу власти	Объективно сложившаяся и подтвержденная практикой совокупность ценностных убеждений и рациональных мнений о власти, сформировавшихся у людей на основе полученной информации о власти, личного опыта взаимодействия или опосредованных контактов
Ступень отражения сущностных качеств	Отражает преимущественно поверхностное эмоциональночувственное восприятие власти	Комплексное понятие, содержащее качественные и количественные характеристики власти
Основа формирования	Может базироваться на какой-либо одной характеристике власти	Формируется на основе комплекса качественных и количественных характеристик власти
Объективность / субъективность	В большей степени субъективен	В большей степени объективна
Рациональность / иррациональность	Иррационален, не требует обязательного осознания и критической оценки	Рациональна, предполагает сознательную оценку реальных качеств
Основания формирования	Не всегда основан на реальных качествах власти, иногда в основу имиджа власти ложатся вымышленные события и свойства	Основана на реальных качествах и деятельной власти
Степень достоверности	Может быть надуманным и даже не соответствующим действительности	В целом соответствует действительности
Связь с преобразованиями власти	Не требует обязательного преобразования самой региональной власти	Неразрывно связана с процессами преобразования самой власти
Связь с практикой	Не всегда подтверждается практикой	Подтверждается практическим взаимодействием
Время формирования	Формируется сравнительно быстро	Формируется в течение продолжительного времени
Время и полнота утраты (негативизации)	Утрачивается очень быстро и полностью	Утрачивается не сразу и «поаспектно» – в той части, которой коснулась негативизация
Роль средств массовой коммуникации в формировании	Может формироваться в значительной степени за счет СМК (масс-медиа, паблик рилейшнз, политическая реклама) зачастую в отрыве от реальной деятельности	Формируется в процессе практической деятельности, прямого и косвенного взаимодействия власти и населения, отражаемой СМК
Возможность применения количественных измерений	Достаточно проблематична, хотя и возможна, например, через изучение общественного мнения и предпочтений аудитории.	По определенным характеристикам возможна (например, через рейтинги, через показатели деятельности власти, результативности региональной политики и т.д.)

Приложение 2

Организационная структура УМВД России по Фрунзенскому району г. Санкт-Петербург (составлено автором по: [47])



Приложение 3

Форма опроса населения по оценке работы сотрудников Отдела по вопросам миграции (составлено на основе [42] и [43])

1. Общая оценка работы Отдела по вопросам миграции УМВД России Фрунзенского района, %

Варианты ответов	2017	2022
В целом положительно	14,7	21,1
Скорее положительно, чем негативно	21,3	29,3
Скорее негативно, чем положительно	10,0	15,6
В целом негативно	21,0	13,3
Затрудняюсь ответить	33,0	20,7

2. Оценка ощущаемых изменений в работе Отдела по вопросам миграции УМВД России Фрунзенского района за последний год, %

Варианты ответов	2017	2022
Да, работа отдела заметно улучшилась	1,7	28,7
Да, определенные улучшения есть	12,3	28,7
Мне кажется, все осталось без изменений	56,3	25,0
Ситуация скорее, ухудшилась	7,7	4,3
Эффективность работы отдела заметно снизилась	1,3	3,0
Затрудняюсь ответить	17,7	10,3

3. Оценка результатов обращения в Отдел по вопросам миграции УМВД России Фрунзенского района за государственными услугами и консультациями, %

Варианты ответов	2017	2022
Удовлетворен	27,8	49,1
Не совсем удовлетворен	16,7	27,6
Не удовлетворен	55,5	28,3
Затрудняюсь ответить/отказ от ответа	0,0	0,0

Приложение 4

Форма опроса о репутации Отдела по вопросам миграции [составлено автором]

1. Насколько важным Вы считаете формирование определенной репутации государственной организации?

1.1. *очень важно,*

1.2. важно

1.3. не важно,

1.4. затрудняюсь ответить.

2. В какой последовательности Вы бы расположили в порядке важности следующие составляющие репутации государственной организации *(10 – «самый важный», 1 – «наименее важный»)*

Элементы репутации	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Законность действий										
Честность										
Открытость и прозрачность										
Ответственность										
Результативность / эффективность										
Качество оказываемых услуг										
Оперативность принятия решения										
Профессионализм и компетентность сотрудников										

3. Как Вы оцениваете уровень каждого элемента репутации в отношении Отдела по вопросам миграции УМВД России по Фрунзенскому району? *Высокий, средний, низкий, затрудняюсь ответить*

Элементы имиджа	Высокий	Средний	Низкий	Затрудняюсь ответить
Законность действий				
Честность				
Открытость и прозрачность				
Ответственность				
Результативность / эффективность				
Качество оказываемых услуг				
Оперативность принятия решения				
Профессионализм и компетентность сотрудников				

4. Как в целом Вы оцениваете репутацию Отдела по вопросам миграции?

4.1. Высокая

4.2. Выше среднего

4.3. Средняя

4.4. Ниже среднего

4.5. Низкая

5. Каковы на ваш взгляд основные проблемы формирования репутации Отдела по вопросам миграции? (выделить 3 наиболее острые):

5.1. отсутствие профессионального развития и низкий уровень профессионализма сотрудников;

5.2. коррупция;

5.3. недоброжелательное отношение сотрудников, хамство, нарушение норм этики (неблагоприятная атмосфера при приеме);

5.4. низкий уровень качества консультаций;

5.5. непонятный или сложный алгоритм действий для получения государственной услуги;

5.6. наличие очередей при получении услуги;

5.7. невозможность попасть на прием;

5.8. у Отдела нет проблем с репутацией;

5.9. другие (указать)