

ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ

Банов М.Е.¹, Уржа О.А.²

Ключевые слова: государственная гражданская служба, социальная ответственность, морально-нравственное поведение.

Аннотация

Цель работы: показать важность формирования социальной ответственности у государственных гражданских служащих, раскрыв сущность этого понятия, способы оценки уровня социальной ответственности государственных гражданских служащих, факторы, способствующие снижению социальной ответственности.

Метод исследования: системный подход к определению поведения государственных гражданских служащих с целью оценки уровня их социальной ответственности на основе использования SWOT-анализа как метода выявления сильных и слабых сторон, а также возможностей и угроз.

Полученные результаты: проведено теоретическое осмысление понятия «социальная ответственность» как одного из важнейших качеств, которым должен обладать государственный гражданский служащий, так как вся его деятельность связана со взаимодействием с гражданами, для которых он представляет собой определенный уровень органов власти, а значит, и власть в целом, что, безусловно, исключительно большая ответственность. Материалы исследования в статье представлены на эмпирическом материале оценки уровня социальной ответственности государственных гражданских служащих государственной жилищной инспекции г. Москвы (Мосжилинспекция).

DOI: [10.24412/2226-0692-2025-1-61-67](https://doi.org/10.24412/2226-0692-2025-1-61-67)

Введение

В условиях новых вызовов, для создания современного конкурентоспособного государства, которое эффективно справляется с социально-экономическими и общественными проблемами, необходимо разработать систему морально-нравственных принципов и восстановления традиционных ценностей в системе государственной гражданской службы.

Государственная гражданская служба требует от сотрудников бескорыстия и социальной ответственности при выполнении своих непосредственных обязанностей. Под бескорыстием понимается отсутствие заботы о личной выгоде [2].

Цель этого исследования — оценка уровня социальной ответственности государственных гражданских служащих, а также анализ факторов, снижающих уровень социальной ответственности, и выработка возможных решений.

Теоретические аспекты и определение социальной ответственности

Социальная ответственность представляет собой результат взаимодействия государственного гражданского служащего с обществом, системой государственной службы и прямым руководством. Результатом ответственности является осознание индивидуумом своего долга, что вдохновляет его на достижение эффективных результатов в профессиональной деятельности и выполнение социальной функции. Ответственность является элементом социального внешнего (руководство) и внутреннего (самооценка) контроля, заключающегося в способности личности сознательно решать поставленные задачи, находить правильные решения, доказывать своей деятельностью те или иные ценности. Сотрудники формируют внутреннюю социальную атмосферу государственной гражданской службы и оказывают влияние на отношение граждан к органам власти через свои профессиональные действия и морально-нравственные качества [3].

¹ Банов Михаил Евгеньевич, аспирант кафедры современного государственного и муниципального управления факультета экономики и управления ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет» (РГСУ), г. Москва, Российская Федерация. E-mail: mbanov@mail.ru

² Уржа Ольга Александровна, доктор социологических наук, профессор, заведующий кафедрой современного государственного и муниципального управления факультета экономики и управления ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет» (РГСУ), г. Москва, Российская Федерация. E-mail: olga.urzha@gmail.com

Предполагается, что государственная гражданская служба есть институт социального обслуживания, потому что госслужащий выполняет функцию предоставления государственных услуг и гарантирует их качество. Многие уже сделано по их улучшению и продолжается совершенствование этой деятельности: создание многофункциональных центров (МФЦ), применение информационных технологий (госуслуги в электронном виде). Уровень цифровизации социальных услуг в России стремительно растет с каждым днем. У граждан теперь есть возможность оценить качество оказываемых услуг с помощью средства обратной связи. Государственный гражданский служащий должен четко понимать свою социальную ответственность в качестве работника, на котором лежит обязанность развития нашего общества и нашей страны [3].

Социальная ответственность государственных гражданских служащих непосредственно связана с их юридической ответственностью, так как их работа регламентируется дисциплинарной, административной и уголовной ответственностью. Но социальная ответственность, в отличие от юридической, относится к позитивной, так как не имеет правового содержания и рассматривается исключительно с позиции социального подхода. Государственному гражданскому служащему необходимо обладать определенными моральными ценностями как нравственным регулятором его деятельности.

Методика исследования

На наш взгляд, использование системного подхода в определении уровня социальной ответственности государственных гражданских служащих с использованием SWOT-анализа как метода выяв-

ления сильных и слабых сторон, а также возможностей и угроз является оправданным.

На первом этапе проанализируем данные социологического опроса. На втором этапе создадим матрицу SWOT-анализа: все плюсы и минусы, возможности и угрозы. На третьем этапе составим матрицу решений: что нужно сделать, чтобы избежать потенциальных угроз.

Для проведения SWOT-анализа необходимо учитывать факторы, влияющие на объект исследования, и использовать только проверенные данные.

Оценка уровня социальной ответственности государственных гражданских служащих

10 сентября 2024 года автор статьи провел очный опрос в виде устной беседы среди своих коллег — сотрудников ГБУ «Экспертный центр» подведомственной организации государственной жилищной инспекции г. Москвы (Мосжилинспекция).

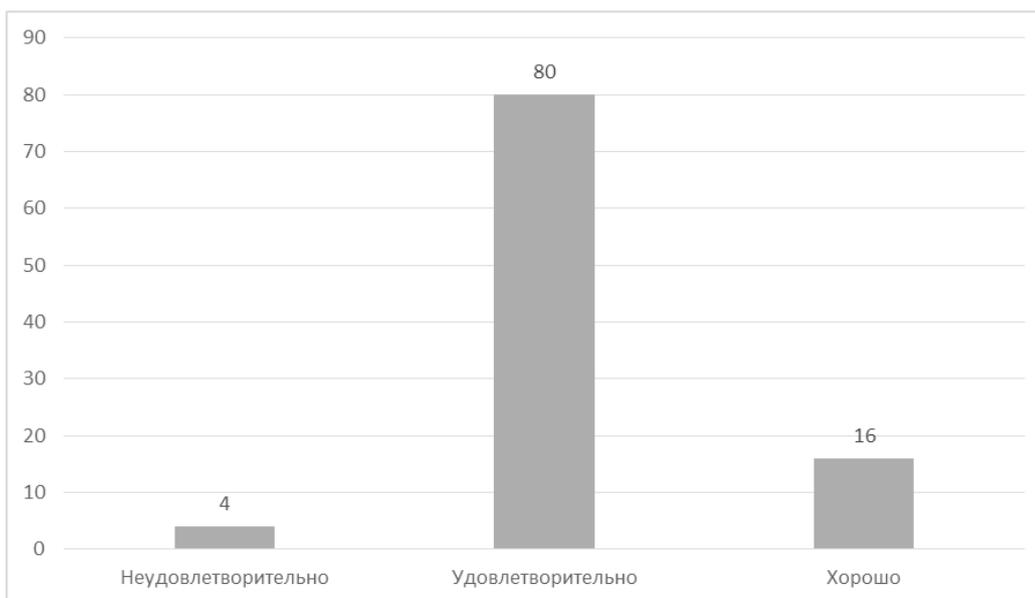
Мосжилинспекция занимается контролем и надзором за соблюдением жилищного законодательства в Москве.

Направления деятельности Мосжилинспекции:

1. Контроль за состоянием жилых домов. Проверка правил содержания общего имущества в многоквартирных домах, включая техническое обслуживание, ремонт и эксплуатацию.

2. Контроль за деятельностью управляющих компаний. Проверка работы управляющих организаций, соблюдения ими условий договоров с жильцами и правильности начислений за коммунальные услуги.

3. Рассмотрение жалоб и обращений граждан. Жалобы могут быть на качество обслуживания в домах, неправомерные действия управляющих компа-



Уровень социальной ответственности гражданских служащих государственной жилищной инспекции г. Москвы (в % от числа опрошенных, n = 50)

ний, нарушения при проведении ремонтных работ и другие проблемы.

4. Проверки и инспекции. Плановые и внеплановые проверки многоквартирных домов и управляющих компаний на предмет соблюдения норм и правил.

5. Выдача предписаний и штрафов. В случае выявления нарушений инспекция выдает предписания для их устранения и может накладывать административные штрафы на нарушителей.

6. Согласование переустройств и перепланировок помещений в многоквартирных домах.

7. Контроль формирования фондов капитального ремонта многоквартирных домов.

Согласно вопросам уровень социальной ответственности оценивался по следующим критериям: качество организации процесса предоставления государственных услуг и профессиональная компетентность гражданских служащих государственной жилищной инспекции г. Москвы, участвующих в предоставлении услуг. Результаты опроса об уровне социальной ответственности гражданских служащих государственной жилищной инспекции г. Москвы представлены ниже.

Полученные результаты

Опрошенные специалисты ГБУ «Экспертный центр» знают почти всех сотрудников Мосжилинспекции либо лично (совещания, совместные поручения), либо заочно (служебная переписка, телефонный разговор). Поэтому можно представить социальные группы в следующих показателях:

- Половое разделение сотрудников Мосжилинспекции преобладает за мужским полом: около 70% сотрудников — представители мужского пола и около 30% — женского пола.
- Возрастной диапазон сотрудников Мосжилинспекции выглядит так: молодые сотрудники (от 20 до 30 лет): 10—15%, сотрудники среднего возраста (от 30 до 50 лет): 80—85% и сотрудники старшего возраста (старше 50 лет) — около 5% от общего числа сотрудников.
- Распределение сотрудников Мосжилинспекции в соответствии со стажем работы можно представить по следующим категориям: проработавшие на муниципальной службе не более пяти лет — около 15%, сотрудники с опытом муниципальной службы от 5 до 10 лет — около 70% и сотрудники с долгим стажем муниципальной службы, более 10 лет — около 15%.

Сотрудники ГБУ «Экспертный центр», оказывая услуги населению и являясь связующим звеном между жителями г. Москвы и государством в виде государственной жилищной инспекции, максимально точно представляют уровень социальной ответственности государственного гражданского служащего.

Качество организации процесса предоставления услуг гражданскими служащими государственной жилищной инспекции г. Москвы включает:

- удобные способы подачи заявлений;
- скорость предоставления услуги;
- доступность информации.

Профессиональная компетентность гражданских служащих государственной жилищной инспекции г. Москвы, участвующих в предоставлении услуг включает:

- профессионализм;
- этическое поведение;
- законность принятия решений.

На основании различных исследований, исследующих уровень качества государственных услуг, можно заключить, что проблемы с их предоставлением со стороны государственных гражданских служащих в большинстве случаев связаны не столько с профессиональной компетентностью специалистов, сколько с организационными процессами, сопровождающими оказание этих услуг. Для повышения качества системы предоставления государственных услуг нужно исключить факторы, снижающие уровень социальной ответственности государственных гражданских служащих.

Факторы, снижающие уровень социальной ответственности государственных гражданских служащих



Как показывают различные данные социологических опросов самих служащих государственного аппарата, основным методом увеличения социальной ответственности государственных гражданских служащих выступает её модернизация. Это подразумевает формирование социально ответственного поведения сотрудников как через улучшение имиджа их должности и повышение удовлетворенности процессом своей работы, так и через воспитание осознания серьезности своих антисоциальных действий. Имидж государственного гражданского служащего представляет собой образ, складывающийся из различных факторов. Он может иметь как положительное, так и отрицательное значение [4]. Для общества приемлемым является исключительно положительный имидж.

В приоритете следует ставить не столько дисциплинарные и административные меры, которые зачастую вызывают у чиновников стремление избегать ответственности для минимизации наказаний, сколько развитие мотивации к ответственному поведению сотрудников.

Социолог В.И. Герчиков выделил 5 типов внутренней мотивации:

1) инструментальный — работник рассматривает работу только как источник заработка и других благ; инструменталу необходимо получать справедливое вознаграждение за свои усилия, мотивация для них не представляет сложности, так как за качественно выполненную работу предусмотрено адекватное финансовое вознаграждение;

2) профессиональный — работник высоко ценит значение своей работы, а также возможность продемонстрировать свои способности и подтвердить, что способен справиться со сложными задачами; профессионал сосредоточен на выполнении своих обязанностей и не придает особого значения карьерному росту, для него важно продемонстрировать свои способности и подтвердить свою компетентность в выполнении сложных или нестандартных задач, которые могут оказаться непосильными для многих;

3) патриотический — работник принимает участие в осуществлении важного общего дела для организации; патриоту свойственно стремление к вовлеченности в общее дело; ему необходимо участвовать в значимых и масштабных проектах, он искренне переживает за выбранную идею и не опасается переработок, поскольку его движет ощущение собственной значимости;

4) хозяйский — работник добровольно берет на себя полную ответственность за выполняемую работу; хозяйственник с трудом воспринимает контроль со стороны руководства и не нуждается в указаниях, так как уверен в своих знаниях о том, как выполнять свои обязанности; управление таким хозяйственником представляет собой значительную сложность.

5) люмпенизированный — работник демонстрирует низкий уровень мотивации к эффективной деятельности; люмпен проявляет антипатию к различным видам активности и негативно воспринимает их проявления у коллег, он испытывает неприязнь к обучению, однако его можно привлечь к выполнению задач, которые не будут интересны сотрудникам с другими мотивационными типами.

Также важны меры нематериальной мотивации:

1. Признание результатов профессиональной деятельности. Например, публичное выражение руководителем госоргана благодарности за эффективные результаты³.

2. Поощрение инициативных сотрудников, достигших хороших результатов в деятельности. Например, награждение благодарностями, почётными грамотами, ведомственными знаками отличия⁴ [8].

3. Создание комфортных условий труда. Например, служебное место должно быть удобным, необходимо обеспечить места для приёма пищи и отдыха во время перерывов в работе⁵ [9].

4. Проведение торжественных мероприятий, включающих публичную похвалу гражданских служащих, успешно выполняющих свои задачи, и создание условий для их общения с руководящим составом госоргана.

Но без позитивной собственной внутренней мотивации и рассчитывая только на административные меры, нельзя достичь желаемых результатов. Результативно будет работать лишь тот сотрудник, который позитивно относится к своей деятельности, получает от нее удовлетворение, видит свои будущие перспективы и желает развиваться в своей профессиональной области.

Обсуждение

Если анализировать глубже оценку работы государственных гражданских служащих и эффективности их работы, можно ответственно выделить проблему нравственности. Важно формирование социальной ответственности государственного гражданского служащего как нравственного принципа. Сегодня появилось понимание, что без опоры на крепкую нравственную базу реализовать качественную работу госслужащего невозможно. Нравственное воспитание является важным процессом, направленным на формирование у индивида морально-этического поведения, соответствующего установленным нравственным идеалам [5]. Это подразумевает, что развитие морально-нравственного поведения государственного гражданского служащего представляет собой постоянный и долгосрочный просветительный процесс. Государственный гражданский служащий, исполняя свои обязанности, обязан осознавать различия между нравственным и безнравственным, а также моральным и аморальным. Существуют случаи, когда сотрудник совершает безнравственные поступки не из злого умысла, а по причине невежества, низкой нравственной культуры или недостаточного воспитания. Поэтому для государственных гражданских служащих изучение таких понятий социальной ответственности, как долг, честь и совесть, имеет первостепенное значение в их профессиональной деятельности.

Во-первых, хочется выделить, что важным шагом развития этического поведения государственных гражданских служащих должны быть специальные курсы повышения квалификации, ориентированные на морально-нравственное развитие сотрудников. Государство уже приступило к реализации данной инициативы: 21 февраля 2019 года был издан Указ Президента РФ «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации» [1]. Настоящий Указ требует от государственных гражданских служащих прохождения обучения, направленного на улучшение как их профессиональных навыков, так и морально-нравственных качеств.

³ URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72108066/>

⁴ URL: <https://www.klerk.ru/buh/articles/484290/>

⁵ URL: https://spravochnick.ru/gosudarstvennoe_i_municipalnoe_upravlenie/razvitie_sistemy_motivacii_gosudarstvennyh_grazhdanskih_sluzhaschih/

Анализ социальной ответственности гражданских служащих государственной жилищной инспекции г. Москвы

Сильные стороны	Слабые стороны
1. Электронный сервис для подачи обращений граждан и служба одного окна при личной необходимости. 2. Рассмотрение обращений граждан и предоставление ответа в срок. 3. Межведомственное взаимодействие при предоставлении услуг населению.	1. Отсутствует система оценки социальной ответственности государственных служащих. 2. Недостаточный уровень клиентоориентированности государственных служащих.
Возможности	Угрозы
1. Государственный служащий при оказании услуг четко понимает, что требуется человеку для решения его проблемы или обстоятельств, в которых он оказался.	1. Государственный служащий не осознает социального смысла своей деятельности, который состоит в служении обществу.

Решения проблем, снижающих уровень социальной ответственности

Проблема	Решение
Система контроля социальной ответственности государственных служащих	Создание государственного органа, ответственного за контроль и мониторинг деятельности государственных гражданских служащих, а также за проведение профилактических мероприятий
Низкий уровень клиентоориентированности государственных служащих	Организация системы выявления и изучения потребностей клиента, улучшение коммуникаций между органом власти и гражданином для удовлетворения его потребностей, стремление превзойти его ожидания
Понимание государственным служащим социального смысла своей деятельности	Формирование индивидуальных умений и знаний, включая не только общие и специализированные знания, необходимые для выполнения профессиональных обязанностей, но и качества, которые определяют суть современного государственного гражданского служащего

Следует подчеркнуть также важность создания государственного органа, который будет осуществлять контроль и мониторинг поведения государственных гражданских служащих, проводить профилактические мероприятия и способствовать формированию морально-нравственных ценностей среди сотрудников.

Во-вторых, необходимо отметить, что в декабре 2021 года запущен федеральный проект «Государство для людей», который был разработан в рамках инициативы по социально-экономическому развитию Российской Федерации и включен в подсистему управления национальными проектами ГИИС «Электронный бюджет».

Цели проекта:

➤ Повышение качества жизни каждого человека и уровня доверия граждан, организаций, государственных органов через трансформацию подходов к работе с людьми для решения их жизненных ситуаций, простого и быстрого решения проблем, проактивного информирования о новых возможностях, возникающих в государстве.

➤ Клиентоориентированный подход в государственных органах позволит эффективно удовлетворять основные потребности граждан и бизнеса, избавляя от необходимости поиска нужного специалиста или требуемой услуги, и данный проект также направлен на создание клиентоориентированной системы процессов взаимодействия государства в рамках его структуры и с различными категориями граждан.

➤ Выполнение данного предложения приведет к повышению уровня доверия бизнеса к государственным органам, в том числе в сфере контрольно-надзорной деятельности, в то же время данная инициатива поможет сократить административные и временные затраты, связанные с ведением бизнеса.

Клиентоориентированность — это когда государство быстро и качественно решает вопрос каждого гражданина. Клиентоориентированный подход в государственном управлении — это подход, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия

органов власти и уполномоченных организаций с клиентом для удовлетворения его потребностей с намерением превзойти его ожидания. Да, клиентоориентированность можно рассматривать как социальную ответственность государственных гражданских служащих. Клиентоориентированность — это стратегия управления организацией, при которой она достигает целей за счёт лучшего понимания и удовлетворения потребностей клиентов⁶. При этом клиенты — это граждане, которые обратились в государственную организацию за нужной услугой, а организация — это государственный орган, предоставляющий необходимые услуги гражданам.

В-третьих, значимость профессии государственного гражданского служащего определяется комплексом знаний, который формирует особое мышление. Прежде всего, управленец, работающий в государственных и муниципальных органах власти — это не просто менеджер, чья работа сосредоточена на получении прибыли. Госслужащий должен быть максимально сосредоточен на реализации мер по обеспечению удовлетворения социальных потребностей граждан путем повышения эффективности административной системы. Это требует развития совершенно новых качеств, а также индивидуальных умений и знаний, не только обязательных для выполнения своей профессиональной деятельности, но и определяющих суть современного государственного гражданского служащего [6].

Начало было положено в июле 2021 года, когда на заседании Совета при президенте РФ по национальным проектам председатель правительства Михаил Мишустин представил ряд социально-экономических инициатив. Дискуссия состояла из шести важных аспектов: социальная сфера, строительство, экология, цифровая трансформация, технологический прогресс и, на наш взгляд, самое подходящее — «сервисное государство». Этот аспект можно смело рассматривать как самостоятельный «мининациональный проект». Главная цель «сервисного государства» заключается в улучшении качества жизни граждан и повышении уровня доверия общества через усовершенствование подходов к работе с людьми для решения их проблем. Для успешного

достижения данной цели необходимо определить принципы и внедрить стандарты, ориентированные на потребности клиентов. Основой клиентоориентированности должен стать процесс постоянного совершенствования взаимодействия государства с гражданами, основанный на регулярном изучении и понимании их потребностей, как в личном общении, так и через цифровые сервисы.

Заключение

Таким образом, проведенное исследование позволяет выявить, что социальная ответственность государственных гражданских служащих является важным профессиональным качеством и определяется как осознание своего долга и социального предназначения перед обществом за свои действия и их социальные последствия.

Профессиональная деятельность государственного гражданского служащего определяется нормативно-правовыми актами. В то же время социальное положение государственного гражданского служащего определяется социальной функцией, которую он выполняет в обществе, и социальными задачами, которые он решает в рамках своих служебных обязанностей.

В ходе исследования был проведен социологический опрос для определения уровня социальной ответственности государственных гражданских служащих. Использовался SWOT-анализ как метод выявления плюсов и минусов. Были выявлены также факторы, способствующие снижению социальной ответственности и возможные пути их решения. Материалы исследования в статье представлены на эмпирической базе государственных гражданских служащих государственной жилищной инспекции г. Москвы (Мосжилинспекция).

В завершение хочется отметить, что социальная ответственность государственных гражданских служащих заключается не только в высококачественном предоставлении государственных услуг населению, но и в поддержании социальной стабильности, предотвращении социальных конфликтов и удовлетворенности граждан.

Литература

1. Указ Президента РФ от 21 февраля 2019 г. № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
2. Быков С.В. Ответственность как психологическая проблема личности // Актуальные проблемы юридической ответственности : мат-лы межвузов. науч.-практ. конф. 24—25 апреля 2003 г. / Отв. ред. Р.Л. Хачатуров. Тольятти : ВУиТ, 2003. С. 206—209.
3. Турчинов А.И., Магомедов К.О. Кадровый потенциал государственной гражданской службы: духовно-нравственные проблемы : монография. М. : Изд-во РАГС, 2010. С. 4.

⁶ URL: <https://finance.rambler.ru/money/51161402-что-такое-клиентоцентричность/>

4. Пекина Е.И. Государственные служащие: особенности формирования современного имиджа // Молодой ученый. 2020. № 43 (333). С. 251—252.
5. Морозова А.И., Караба Д.Ю., Бабич А.М. Современные тенденции и проблемы формирования имиджа государственного служащего как инструмент повышения эффективности в профессиональной деятельности // Молодой ученый. 2022. № 42 (437). С. 311—314.
6. Беляева И.Ю. Какие знания нужны будущим государственным и муниципальным служащим? // Управление мегаполисом. 2010. № 1. С. 31—35.

SPECIFIC FEATURES OF SOCIAL RESPONSIBILITY OF CIVIL SERVANTS

Mikhail Banov⁷, Ol'ga Urzha⁸

Keywords: *civil service, social responsibility, moral behaviour.*

Abstract

Purpose of the study: showing the importance of forming social responsibility in civil servants by expounding on the essence of this concept, ways of evaluating the level of social responsibility of civil servants, and factors contributing to lowering of social responsibility.

Method used in the study: system approach to determining civil servants' behaviour with a view to evaluate their social responsibility level based on using SWOT analysis as the method for identifying strengths, weaknesses, opportunities, and threats.

Study findings: a theoretical study of the social responsibility concept as one of the crucial qualities of the civil servant was carried out, since his/her entire activity is related to interacting with citizens for whom he/she is a representative of public authorities on the whole, which is, of course, an exceptionally great responsibility. The materials of study in the paper are presented using the empirical data obtained in evaluating the social responsibility level for civil servants of the Moscow State Housing Inspectorate.

References

1. Ukaz Prezidenta RF ot 21 fevralia 2019 g. No. 68 "O professional'nom razvitiu gosudarstvennykh grazhdanskikh sluzhashchikh Rossiiskoi Federatsii" (s izmeneniami i dopolneniami).
2. Bykov S.V. Otvetstvennost' kak psikhologicheskaia problema lichnosti. Aktual'nye problemy iuridicheskoi otvetstvennosti : mat-ly mezhvuzov. nauch.-prakt. konf. 24–25 apreliia 2003 g. Otv. red. R.L. Khachaturov. Tol'iatti : VUiT, 2003. Pp. 206–209.
3. Turchinov A.I., Magomedov K.O. Kadrovyy potentsial gosudarstvennoi grazhdanskoi sluzhby: dukhovno-nravstvennye problemy : monografiia. M. : Izd-vo RAGS, 2010. P. 4.
4. Pekina E.I. Gosudarstvennye sluzhashchie: osobennosti formirovaniia sovremennogo imidzha. Molodoi uchenyi. 2020. No. 43 (333). Pp. 251–252.
5. Morozova A.I., Karaba D.Iu., Babich A.M. Sovremennye tendentsii i problemy formirovaniia imidzha gosudarstvennogo sluzhashchego kak instrument povysheniia effektivnosti v professional'noi deiatel'nosti. Molodoi uchenyi. 2022. No. 42 (437). Pp. 311–314.
6. Beliaeva I.Iu. Kakie znaniia nuzhny budushchim gosudarstvennym i munitsipal'nym sluzhashchim? Upravlenie megapolisom. 2010. No. 1. Pp. 31–35.



⁷ Mikhail Banov, Ph.D. student at the Department of Modern Public and Municipal Administration of the Faculty of Economics and Management of the Russian State Social University, Moscow, Russian Federation. E-mail: mbanov@mail.ru

⁸ Ol'ga Urzha, Dr.Sc. (Sociology), Professor, Head of the Department of Modern Public and Municipal Administration of the Faculty of Economics and Management of the Russian State Social University, Moscow, Russian Federation. E-mail: olga.urzha@gmail.com