

ХОЖИЛО Ірина Іванівна,
д-р наук з держ. упр., доц. каф. держ. упр.
та місцевого самоврядування ДРІДУ НАДУ

ЕТИКЕТ У ПУБЛІЧНОМУ АДМІНІСТРУВАННІ: СУТНІСТЬ, СТАН ТА ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ

Досліджуються проблеми ділового та службового етикету в публічному адмініструванні. Визначається, що проблеми етичної поведінки державних службовців є пріоритетними для забезпечення довіри громадян до органів влади всіх рівнів. Розкривається сутність поняття «професійна етика службовця» крізь загальнолюдські та національно-патріотичні цінності; формулюються особливості застосування ділового та службового етикету в системі вітчизняного публічного врядування.

Ключові слова: публічне адміністрування, державний службовець, професійна етика, культура, ділове спілкування, державна служба.

***Хожило И. И.* Этикет в публичном администрировании: сущность, состояние и особенности формирования**

Исследуются проблемы делового и служебного этикета в публичном администрировании. Определяется, что проблемы этического поведения государственных служащих являются приоритетными для обеспечения доверия граждан к органам власти всех уровней. Раскрывается сущность понятия «профессиональная этика служащего» через общечеловеческие и национально-патриотические ценности; формулируются особенности применения делового и служебного этикета в системе отечественного публичного правления.

Ключевые слова: публичное администрирование, государственный служащий, профессиональная этика, культура, деловое общение, государственная служба.

***Khozilo I. I.* Etiquette in public administration: essence, stage and forming peculiarities**

Business and official etiquette problems in public administration are studied. It is defined that ethic behavior of public servants problems are priority for citizens' confidence to authorities of all levels guarantee. Professional ethics of a public servant through universal and national-patriotic values conception essence is revealed. Business and official etiquette in system of domestic public administration application peculiarities are formulated.

Key words: public administration, public servant, professional ethics, culture, business communication.

Постановка проблеми. На сьогоднішній день Україна продовжує перебувати в стані складних, суперечливих за своїм змістом та неоднозначних за наслідками процесів реформування й докорінної зміни суспільних відносин. Саме тому на даному етапі історичного розвитку забезпечення внутрішньої стабільності, правопорядку і законності в нашій державі набуває надзвичайно важливого значення та обумовлює необхідність прискорення наукових розробок у всіх сферах суспільного життя. Це

стосується, насамперед, сфери державного управління та державної служби, адже в сучасних умовах місія держави полягає в розв'язанні актуальних суспільних проблем, які не можуть бути вирішені за допомогою виключно ринкових механізмів, а потребують розробки й упровадження інноваційних управлінських технологій. З цього погляду система державної служби є однією з головних передумов побудови в Україні розвиненого європейського суспільства [5].

В Україні сьогодні з-поміж інших проблем перспективного розвитку державної служби, обумовлених впливом зовнішніх та внутрішніх чинників інституційного реформування, на наш погляд, актуальним є виокремлення в системі публічного адміністрування проблеми предметного поля ділового та службового етикету, етичної поведінки службовців. Адже саме етика є тим фундаментом, на якому формується довіра громадян до органів влади всіх рівнів. Сприяти створенню позитивного іміджу державної служби та держави загалом ми зможемо тільки за умов надання етичним проблемам на державній службі відповідного правового статусу й уваги як з боку органів державної влади та самих службовців, так і завдяки належній увазі громадськості.

В умовах формування та розвитку суспільства постіндустріального типу, коли має місце випереджальний розвиток технічних аспектів і відставання культурного, дуже важливо зрозуміти, що для стабілізації суспільства необхідні етичні знання. Адже окремі питання, що належать до сфери службової етики або, як її інколи називають, адміністративної етики, не можуть бути абсолютною істиною в поведінці людей. З розвитком суспільства, зі зміною суспільно-політичних форм його існування, змінюється й поведінка людей, змінюються запити та соціальні цінності. Тому кожне покоління має вирішувати актуальні етичні проблеми знову і знову. Але нові розробки мають спиратися на конкретний моральний запас, створений попередніми поколіннями.

У вітчизняній науці державного управління окремого теоретичного розгляду потребують питання щодо балансу між співвідношенням власних цінностей, принципів та уподобань, які притаманні державному службовцю як особистості, та системного принципу безособовості службовця як суб'єкта публічного адміністрування. Тобто мова йде про пошук сучасної моделі управління персоналом на державній службі, яка б могла продемонструвати суспільству узгодженість індивідуальних, групових та суспільних інтересів чиновника в процесі здійснення ним трудової діяльності.

Реформування державної служби в Україні, якому останнім часом багато приділяється уваги як з боку вищого керівництва держави, так і з боку міжнародних інституцій, вимагає підвищеної уваги до проблем моральності в діяльності керівників і службовців адміністративного апарату всіх рівнів управління. Саме від цього залежить довіра населення до влади взагалі і участь громадян у вирішенні суспільно-політичних питань.

Тому слід зазначити, що вживані ще наприкінці ХХ ст. як у суспільстві, так і на державній службі методи управління персоналом перейшли до молодшої української держави в спадок від адміністративно-командної школи СРСР і з часом поступово стали втрачати ефективність їх застосування. В умовах розвитку трансформаційного суспільства ці методи виявились неспроможними задовольнити сучасні потреби як самої державної служби, так і нагальних потреб громадян через обмежений ресурс своєї дієвості [12]. Адже перебіг суспільних трансформаційних змін, зумовлених євроінтеграційними намірами української держави, характеризується значною

різноманітністю, масштабністю, глибиною, складністю і суперечливістю. За таких умов активно змінюється і роль державного службовця, історичний досвід діяльності якого нагромадив чимало цікавих елементів для використання в сучасній системі управління персоналом [4].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проведений нами науково-інформаційний пошук підтвердив припущення, що в Україні вивченням проблемних питань етики державної служби займається невелике коло дослідників. На даний час можна констатувати, що цій темі присвячені роботи вітчизняних учених М. Рудакевич, Т. Василевської, Т. Желюк, С. Загороднюка, В. Колтун, Б. Кравченка, А. Ліпенцева, Н. Нижник, М. Нинюк, Л. Приходченко, С. Серьогіна. В їх працях висвітлювались різні аспекти етичної поведінки службовця. Однак на даний час цілісного дослідження щодо службового етикету крізь призму організаційних технологій його провадження на державній службі не було проведено, що й обумовлює актуальність здійснення такої роботи.

Мета дослідження. Метою даної статті є системне дослідження сутності поняття «службовий етикет» як основи провадження принципів реформування державної служби відповідно до європейських стандартів через визначення змісту, видів, форм, принципів, функцій і технологій його застосування.

Виклад основного матеріалу. Посилення уваги громадськості та вищого керівництва держави до аспектів етичної складової державно-управлінської діяльності сьогодні обумовлено тим, що характерне для пострадянських країн, у тому числі для України, укладання моральноорієнтованих взаємодій між суб'єктами суспільного розвитку все ще продовжує гальмуватися успадкованою традицією сприйняття системи державного управління, а відтак, і публічного адміністрування, як сфери досягнення матеріальних благ та особистих привілеїв. Тому зростання ролі етичних засад у системі державної служби, в органах публічної влади та служби в органах місцевого самоврядування, обумовлюється необхідністю формування України як сучасної європейської держави і викликає надзвичайну зацікавленість серед вітчизняних дослідників.

Сьогодні, як свідчать емпіричні дані, склалась стійка недооцінка службовцями значення загального та ділового етикету, нерозуміння їх важливості в підвищенні ефективності управлінської діяльності [8]. Для посадових осіб органів публічної влади є характерним ідеалізація уявлень про досконалість власного досвіду й недооцінка сучасних методів ефективного менеджменту персоналу. Як стверджує М. А. Нинюк, неструктурована, аморфна етична культура робить сучасних службовців малостійкими до негативних моральних впливів, призводить до деформації системи управління. Крім того, вивчення бажаних етичних стандартів поведінки підлеглих та вимог до них показало, що неусталеність системи моральних норм і цінностей у самих службовців негативно впливає на стосунки «підлеглий-керівник» і деформує їх, створюючи підґрунтя для девіантної поведінки (40 % вважають за необхідне робити подарунки керівникам). Водночас з'ясування необхідності дотримання нормативної культури в партнерських взаєминах службовців ідентифікувало провідну роль особистісного фактору, зростання індивідуалізації службових відносин, потребу в освоєнні техніки партнерського спілкування. Як свідчать результати проведених досліджень, у частини державних службовців серед бажаних етичних норм майже відсутні такі категорії, як взаємна «моральна вимогливість» «відповідальність», «обов'язок», «принциповість», що

свідчить про обмежений діапазон моральної культури службовців, їх значну невідповідність Кодексу державного службовця.

Вітчизняні керівники органів державної та місцевої влади недооцінюють службовий етикет як складову частину етичної культури управлінця. Так, вітчизняна дослідниця Т. Е. Василевська, вивчаючи етичний вимір державної служби, пропонує розрізняти між собою такі поняття, як «етика державної служби» та «етика державного службовця». Автор пропонує розглядати етику державної служби як інституціональну етику, яка впливає з місії та філософії державної служби і презентує систему її взаємозалежних професійно-етичних цінностей, принципів, норм і механізмів їх підтримки [2]. При цьому етику державного службовця автор розглядає крізь призму усвідомлення самим службовцем професійного призначення та ціннісних засад соціального інституту державної служби, зазначивши, що це є система професійно-етичних принципів і норм, які відображаються у свідомості державних службовців, орієнтують і регулюють їх відносини та діяльність у сфері державної служби. Дослідниця зазначає, що етика державної служби існує та ідентифікується на трьох рівнях:

- *макрорівень* – є інтегральною частиною проблеми соціальної справедливості, генези та природи держави, що охоплює цілісність та розуміння сутності та принципів функціонування державної служби, тобто вивчає організаційні та культурні правила діяльності органів виконавчої влади для всього суспільства;

- *мікрорівень* – є інтегральною частиною традиційної етики, яка розглядає природу зобов'язань, виміри, послідовність та значення індивідуальних вчинків, а також природу індивідуальних прав, тобто виявляє правила справедливих взаємодій між суб'єктами;

- *на рівні молярної етики* досліджується роль представників бюрократії (чиновників) у суспільстві та роль особистості в державно-управлінській діяльності.

Сформувати зовнішню культуру поведінки може будь-яка людина, яка цього побажає. На допомогу йому приходять таке утворення культури, як етикет (від франц. *etiquette* – мала етика). У *первинно-історичному, вузькому значенні, під етикетом* розуміли певний перелік правил поведінки, що були прийняті при дворі, у дипломатичних колах тощо. У *широкому значенні етикет* розглядають як сукупність норм та правил ввічливої поведінки у стереотипних ситуаціях людського спілкування, що склалися протягом століть у будь-якому суспільстві чи в окремій соціальній групі, колективі. Великий тлумачний словник сучасної української мови етикет подає як установлені норми поведінки й правила ввічливості в будь-якому товаристві [3].

Безперечно, етикет – явище історичне. Відомо, що державна служба передбачає певний стиль поведінки і його регламентацію, що були засновані ще у стародавні часи, але збереглися і донині. Ще в XVII – XVIII ст., коли «служба государева» сформувалась як особливий вид професійної діяльності [9], урядовці-дворяни володіли етикетом досконало, адже знання етикету було обов'язковим для дворян і відрізняло їх від представників інших соціальних верств суспільства. Для посадової особи порушення етикету загрожувало не тільки руйнуванням кар'єри, але іноді й втратою життя. І дотепер прикладом найбільш суворого етикету є дипломатичний протокол, що вводить у практику кодифіковані правила церемоніалу й контролює їх дотримання. Порушення дипломатичного протоколу може спричинити значні ускладнення у відносинах між країнами, а в окремих випадках може сприйматися навіть як образа національної честі.

Поступово суспільний прогрес сприяв взаємопроникненню правил поведінки, взаємозбагаченню культур. Правила поведінки людей змінювались зі зміною умов життя суспільства, кожної окремої соціальної сфери. Етикет виник у період зародження абсолютної монархії. Дотримуватись визначених правил поведінки було необхідно для звеличування царюючих осіб, для закріплення ієрархії всередині самого класового суспільства. Це дозволило напрацювати взаємоприйнятний етикет, що був всіма визнаний у головних його рисах. Він був закріплений також у звичаях та традиціях. З часом етикет почав приписувати норми поведінки на роботі, на вулиці, у гостях, на ділових та дипломатичних зустрічах, у театрі, у суспільному транспорті тощо. Але крім правил етикету для всіх існує так званий професійний етикет. Він забезпечує найвищу ефективність у виконанні професійних функцій серед представників окремих соціальних груп та професій і сприяє досягненню визначеної мети діяльності цієї професійної групи.

За специфікою належності до окремих сфер суспільного життя розрізняють такі види етикету: *загальногромадський; службовий (діловий); придворний етикет; дипломатичний етикет; військовий; педагогічний; лікарський тощо*. Зазначимо, що більшість правил дипломатичного, військового та загальногромадського етикету збігаються між собою. Як обов'язкові та звичні, правила етикету з часом стають соціальними нормами і звичаями. На відміну від моралі, ці правила конкретні, їх потрібно знати й дотримуватись, що, у свою чергу, вимагає певних практичних навичок.

Правила етикету вказують на єдність двох його сторін: морально-етичної та естетичної. Перша сторона – *морально-етична* – характеризується проявом моральної форми особистості: запобігливої турботи, поваги до оточення тощо. Друга сторона – *естетична* – свідчить про красу, вишуканість форм поведінки людини.

У процесі історичного розвитку суспільства чітко простежується еволюція розвитку поняття «етикет», у ході якої поняття «етикет державного службовця» та «етикет державної служби» стали чітко виокремлюватись у самостійний науковий напрям, і сьогодні ґрунтовне дослідження цих понять становить надзвичайний науково-дослідний інтерес для тих наукових шкіл, що займаються вивченням питань формування та розвитку інституту державної служби України.

Поняття «діловий етикет», як кодекс певних правил, що регламентують культуру службового спілкування, стало широко вживатися тільки наприкінці ХХ ст. Сучасний діловий (службовий) етикет – це система норм поведінки, за допомогою якої людина навчається поважати гідність інших людей і захищати власну гідність, створюючи умови для запобігання виникненню конфліктів і досягнення визначених цілей [13]. Доведено, що за своїм основним змістом зовнішній вигляд та манери спілкування (поведінка) є співвідносними безпосередньо з внутрішньою сутністю самої людини, тобто її зовнішній прояв і внутрішній зміст збігаються. У цьому можна легко переконатися, уважно спостерігаючи за поведінкою людини.

Основу службового (ділового) етикету становлять чітко визначені принципи, які можуть бути адаптовані до системи державної служби, оскільки забезпечують гармонізацію, дотримання дисципліни й найбільш ефективну організацію діяльності державних службовців з досягнення основної мети – служіння народові України. Такий підхід, як зазначає Н. Нижник, дозволяє визначити сутність етикету в умовах трансформаційних суспільних змін та реформувань, адже саме «висока кваліфікація, професійна та моральна однорідність державного апарату дозволяє забезпечити професійну основу конституційної єдності системи державної влади, сприяє

подоланню суперечностей, що існують між застарілими стереотипами в управлінській діяльності та вимогами розвитку українського суспільства» [7, с. 64]. Усталені зразки поведінки й мова гарантують необхідний рівень розуміння й безпеки кожного державного службовця як в організації, так і в зовнішньому середовищі.

Застосування норм та правил сучасного ділового етикету базується на таких основних принципах [13]:

- *гуманізму й людяності*, що виявляється у вимогах бути ввічливим, тактовним, люб'язним, скромним і точним;
- *доцільності*, згідно з чим етикет дає можливість людині поводитися розумно, просто і зручно для неї самої та її оточення;
- *естетичної привабливості* поведінки;
- *поваги до звичаїв та традицій тієї країни*, в якій перебуває та спілкується людина.

Зазначимо, що в системі державної служби формування етикету відбувається також на основі застосування загальних та спеціальних принципів. Загальні принципи державної служби та етичної поведінки державних службовців визначені в Законі України «Про державну службу» [1]. Однак системний аналіз наукової літератури з даного питання дозволив нам визначити окремо в системі інституційних принципів підсистему спеціальних принципів, що забезпечують формування етикету взаємовідносин на державній службі. До таких спеціальних принципів відносимо: *інституційну ієрархічність; ситуативність службової поведінки; доцільність дій; естетичну привабливість поведінки; дотримання народних звичаїв і традицій; толерантність; помірність; домірність; креативність; відповідальність; адекватність; простоту організації; автономію; управлінську культуру; безособовість; комунікативність; субстантивність.*

В органах публічної влади принципи та норми ділового етикету, передусім, базуються на принципах ієрархії та влади. При цьому посада й титул є абсолютними цінностями, на яких ґрунтується одне з основних правил ділового етикету – дотримання порядку першості, тобто перевага старшинства. Зазначимо, що стать при цьому не відіграє значної ролі. Діловий етикет регулює відносини не стільки осіб, скільки відносини влади. Відповідно до названого принципу ділового етикету службовці (як чоловіки, так і жінки), які обіймають однакову посаду, мають відчувати рівне ставлення до себе з боку колег, керівництва та громадян.

Ураховуючи вищезазначене, службовець у своїй діяльності має поєднувати загальнолюдські цінності, цінності державної служби, професійні цінності своєї соціальної групи та національно-етичні цінності. На підтвердження цієї тези наведемо результати соціологічного опитування (суцільна вибірка становить 110 осіб), яке було проведено серед слухачів магістерської програми за спеціальністю «Державне управління» у Дніпропетровському регіональному інституті державного управління Національної академії державного управління при Президентові України. Результати опитування показали, що ієрархія формування цінностей серед сучасних службовців виглядає так:

- 1) особистісні цінності, пов'язані з родиною, дітьми, власним здоров'ям;
- 2) соціальні цінності, пов'язані з роботою, успіхом, визнанням, матеріальним добробутом, можливостями підвищувати культурний та освітній рівні, рівними шансами для кожного в країні;
- 3) громадянські цінності, пов'язані з незалежністю та демократичністю країни.

Вивчення сутності етикету як особливої категорії етики державної служби дозволило нам визначити в його структурі три взаємопов'язаних елементи:

- службовий (діловий, поведінковий) етикет;
- мовленнєвий етикет;
- етикет зовнішнього вигляду.

Кожний структурний елемент має певний функціональний зміст та дозволяє вирішувати конкретні інституційні завдання. Так, *службовий (діловий, поведінковий) етикет* слід розглядати як кодекс певних правил, що регулюють та регламентують культуру службового спілкування в процесі виконання державним службовцем своїх основних функціональних обов'язків. Службовий етикет дозволяє вирішувати такі інституційні завдання:

- забезпечення відповідності очікувань громадськості;
- підвищення рівня довіри суспільства та громадян до державної служби;
- забезпечення максимальної реалізації прав і свобод людини і громадянина, визначених Конституцією і законами України;
- формування позитивного іміджу та авторитету органів державної влади загалом;
- створення передумов для запобігання критичному загостренню соціального напруження;
- мобілізація суспільних сил до участі у вирішенні нагальних соціальних проблем;
- забезпечення розвитку інноваційних механізмів соціального партнерства.

Мовленнєвий етикет – це система усталених форм спілкування, сукупність усіх етикетних мовних форм, формул і правила їх використання в тих або інших ситуаціях, що виникають у процесі діяльності державного службовця: привітання, пропозиції, запрошення, поради, узгодження, відмови, вибачення, знайомства, співчуття тощо. Дослідник О. Зінченко зазначає, що мовленнєвий етикет є однією з професійних компетентностей державних службовців [6], а професор С. К. Хаджирадєва розглядає мовленнєвий етикет як обов'язкову професійну складову в роботі політика, педагога, журналіста та сучасного менеджера [12].

Етикет зовнішнього вигляду державного службовця слід розглядати як комплексне поєднання конкретних правил щодо застосування зачіски, макіяжу, одягу та аксесуарів у різних службових ситуаціях. Функціонально етикет зовнішнього вигляду дозволяє вирішувати такі завдання інституційного розвитку:

- створення правильного уявлення про особистість державного службовця;
- адаптація образу державного службовця до займаної посади;
- виокремлення рис професіоналізму і добрих ділових манер;
- забезпечення позитивного сприйняття образу державного службовця як співробітниками та безпосереднім керівником, так і громадянами.

З огляду на вищезазначене, у контексті вивчення етикету як особливої категорії етики державної служби пропонуємо під етикетом на державній службі розуміти спеціальну інституційну технологію управління персоналом, що узагальнює, об'єднує і розвиває інтраінституційні, організаційні та екстраінституційні взаємовідносини шляхом запровадження еталонних форм взаємодії між суб'єктами державного управління.

Досконале володіння етикетом дозволяє державним службовцям під час здійснення професійної діяльності ефективно спілкуватись із представниками всіх рівнів влади й людьми, що знаходяться поза сферою службової інституції. Знання

правил службового етикету й вміння його застосовувати є необхідним для сучасного керівника, адже значну частину свого робочого часу він спілкується з людьми. При цьому найчастіше спілкування керівника відбувається в несиметричних умовах службового статусу сторін, коли один із учасників виступає в ролі керівника, а інший – у ролі підлеглого.

Професійна статистика неупереджено свідчить, що під час здійснення функціональних обов'язків керівник, який працює в системі державних інституцій, витрачає на службове спілкування до 75 % робочого дня. За таких умов і сам керівник, і його підлеглі в міжособистісних стосунках на державній службі керуються, насамперед, загальноприйнятими нормами і правилами етикету. Водночас специфічність державної служби, несиметричність службових відносин та інституційна ієрархічність обумовлюють необхідність вироблення спеціальних правил службового етикету, які б дозволили формалізувати зміст поведінки і взаємовідносин співробітників у різних конкретних службових ситуаціях, в яких щоденно перебувають і керівник, і підлеглі. Тому в практиці ділових стосунків на державній службі та службі в органах місцевого самоврядування завжди є якісь стандартні ситуації, яких неможливо уникнути. Для цих ситуацій і виробляють форми і правила поведінки, що складають етикет ділового спілкування. Діловий етикет – результат довготривалого відбирання правил і форм найбільш прийнятної поведінки, що сприяє успіху в ділових стосунках. Етикет і такт ділової людини виявляються на кожному кроці: під час нетривалої розмови з підлеглими, на виробничих нарадах та зборах тощо. Етикет службових, ділових стосунків вимагає суворого дотримання розмовних норм як у міжособистісному спілкуванні, так і під час ділових розмов, зборів, зустрічей. Виходячи з цього, зазначимо, що в органах публічної влади ділові засідання можуть бути як формальними, так і неформальними. Формальні та неформальні ділові засідання будуть більш ефективними, якщо проходитимуть відповідно до певних правил та встановленої процедури проведення подібних заходів та з урахуванням норм етикету. Ефективне проведення формальних ділових засідань, які проводяться на постійній основі, забезпечується застосуванням спеціальної управлінської технології, тобто алгоритму певних дій. Так, під час планування та підготовки формального ділового засідання необхідно:

- визначення цілей (обов'язково врахувати можливість їх досягнення у відведений для засідання час);
- відбір/підбір учасників (список учасників здійснюється відповідно до врахування можливостей досягнення цілей засідання);
- підготовка місця проведення (з урахуванням можливості проведення дискусії; забезпечення технічного супроводу засідання);
- підготовка порядку денного (у логічній послідовності, із зазначенням імен та часу, відведеного для визначення та обговорення кожного питання порядку денного);
- запрошення учасників (з урахуванням необхідності надання терміну для підготовки доповіді/виступу).

При цьому необхідно сказати про певне застереження щодо регламентації кількості учасників засідання. Для орієнтури, спеціалісти Meeting Management Institute [10] запропонували оптимальну кількість учасників для різних видів ділових засідань (таблиця).

Орієнтовна кількість учасників для різних видів ділових засідань

Вид ділового засідання	Кількість учасників
Засідання, метою яких є вирішення конкретних проблем	до 5 осіб
Засідання, метою яких є визначення проблем(и)	до 10 осіб
Засідання-огляд чи презентація	до 30 осіб
Мотивуючі засідання	чим більше, тим краще

Наприкінці необхідно зазначити, що зібрання основних вимог та правил щодо організації службової діяльності в органах публічної влади подано в спеціальному документі, який розробляється кожним окремим органом влади і називається регламент. *Регламент органу влади* – це відомчий нормативний акт, який визначає порядок організації діяльності органу відповідно до покладених повноважень та встановлює єдині форми документального забезпечення щодо здійснення процедур державно-управлінської діяльності та регулює порядок діяльності органу влади щодо виконання повноважень, віднесених до його компетенції. Положення регламенту регулюють загальний порядок діяльності, ґрунтуються на нормах адміністративного права і є обов’язковими для виконання державними службовцями.

Висновки. Таким чином, проведені дослідження переконливо доводять, що однією з іманентних складових професійної компетентності державного службовця є етична складова, зокрема такий її структурний елемент, як службовий етикет. У формуванні етикету взаємовідносин на державній службі, на відміну від інших сфер суспільної діяльності, домінують спеціальні (інституціональні) принципи, які в умовах бурхливих суспільно-політичних трансформацій через феномен інституційної пам’яті забезпечують сталість системи державної влади в Україні.

Розвиток в Україні ринкових відносин та необхідність стійкого соціально-економічного розвитку держави стали вимагати нових механізмів координації і узгодження взаємодії між інституціями публічної влади та громадського сектору, що характеризується зміцненням етичного виміру в процесі взаємодії.

У сучасних умовах зростає значення професійної етики в регулюванні різних видів трудової діяльності, зокрема етики державних службовців. Це зумовлено прагненням постійно вдосконалювати норми поведінки відповідно до суспільних відносин, що змінюються. Професійна етика службовця не може бути абсолютною істиною в поведінці людей. Кожне покоління має вирішувати їх самостійно. Але нові розробки повинні спиратися на моральний запас, створений попередніми поколіннями.

Сьогодні, коли має місце випереджальний розвиток технічних аспектів порівняно з культурним, дуже важливо зрозуміти, що для сталого розвитку державної служби в Україні на підґрунті адаптованого впровадження принципів європейського врядування вкрай необхідні інноваційні підходи щодо розширення та поглиблення етичних знань службовців.

Список використаної літератури

1. **Про державну службу** : Закон України. – Режим доступу : www.guds.gov.ua.

2. **Василевська Т. Е.** Особистісні виміри етики державного службовця : монографія / Т. Е. Василевська. – К. : НАДУ, 2008. – С. 59 – 60.
3. **Великий** тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. – К.; Ірпінь : Перун, 2005. – С. 267.
4. **Гончарук Н. Т.** Керівний персонал у сфері державної служби України: формування та розвиток : монографія / Н. Т. Гончарук. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2007. – 239 с.
5. **Звіт** про підсумки діяльності Голодержслужби України у 2008 році. – Режим доступу : www.guds.gov.ua.
6. **Зінченко О.** До питання професіоналізму в державній службі / О. Зінченко // Вісн. ДСУ, 2006. – № 1. – С. 19.
7. **Нижник Н.** Політична культура державних службовців / Н. Нижник // Вісн. ДСУ, 1998. – № 3. – С. 64.
8. **Нинюк М. А.** Моральна культура державних службовців: сутність, стан та особливості формування : автореф. дис. ... канд. держ. упр. : 25.00.01 / М. А. Нинюк. – К., 2000. – 20 с.
9. **Серьогін С. М.** Державний службовець у відносинах між владою і суспільством : монографія / С. М. Серьогін. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2003. – 456 с.
10. **Тимошенко Н. Л.** Корпоративна культура: діловий етикет : навч. посіб / Н. Л. Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 252 с.
11. **Хаджирадєва С. К.** Діалогова комунікація: теорія та практика : навч. посіб / С. К. Хаджирадєва, Н. М. Черненко. – О. : ОРІДУ НАДУ, 2004. – 224 с.
12. **Хожило І.** Етикет як іманентна складова професійної компетенції державного службовця / Ірина Хожило // Вісн. Держ. служби України. – 2007. – № 3. – С. 29 – 33.
13. **Чайка Г. Л.** Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб / Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2005. – С. 355.