

МИНИСТРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
АЛМАТИНСКАЯ АКАДЕМИЯ
ИМЕНИ МАКАНА ЕСБУЛАТОВА

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
УЧАСТКОВЫХ ИНСПЕКТОРОВ ПОЛИЦИИ
В РАМКАХ СЕРВИСНОЙ МОДЕЛИ**
Методические рекомендации

Алматы
2024

Обсуждено и одобрено на заседании научно-методического совета Алматинской академии МВД Республики Казахстан им. М. Есбулатова (протокол №8 от «17» октября 2024г.).

Рецензенты:

Шумаев С.И. – начальник Управления местной полицейской службы Департамента полиции города Алматы, полковник полиции.

Культемирова Л.Т. – старший научный сотрудник научно-исследовательского центра Алматинской академии МВД Республики Казахстан им. М. Есбулатова, к.ю.н., ассоциированный профессор (доцент).

Коржумбаева Т.М., Арыстангалиева Ж.Е. Совершенствование деятельности участковых инспекторов полиции в рамках сервисной модели. – Алматы: ООНИИРИР Алматинской академии МВД Республики Казахстан им. М. Есбулатова, 2024. – 38 с.

Методические рекомендации предназначены для научных работников, преподавателей, докторантов PhD, магистрантов, бакалавров и сотрудников правоохранительных органов.

Целью разработки настоящих методических рекомендаций является повышение эффективности работы участковых инспекторов полиции в рамках внедрения сервисной модели управления. Они предназначены для обеспечения высокого уровня взаимодействия с населением, улучшения качества предоставляемых услуг и укрепления доверия граждан к органам правопорядка.

© Алматинская академия МВД
Республики Казахстан
им. М. Есбулатова, 2024

Введение

Современные вызовы в сфере обеспечения общественного порядка требуют переосмыслиния подходов к работе полиции. Традиционные модели контроля и принуждения не всегда оправдывают ожидания граждан, что делает необходимым внедрение сервисной модели, основанной на принципах диалога, взаимопонимания и проактивного подхода. Участковые инспекторы полиции занимают ключевую позицию в этой системе, так как они ежедневно взаимодействуют с населением и могут оперативно реагировать на возникающие проблемы.

Сервисная модель предполагает перенесение акцента с контроля на обслуживание, предоставление гражданам качественных и оперативных услуг по охране порядка, что требует повышения квалификации и изменений в организации работы участковых инспекторов.

Участковый инспектор полиции играет одну из ключевых ролей в обеспечении общественной безопасности. В рамках сервисной модели он должен не только предотвращать правонарушения, но и активно взаимодействовать с местным сообществом, участвовать в профилактических мероприятиях, быть доступным для населения и содействовать решению социальных проблем.

Основными задачами участкового инспектора полиции в сервисной модели являются:

- Оперативное реагирование на обращения граждан.
- Предупреждение и профилактика преступлений и правонарушений.
- Организация взаимодействия с другими социальными институтами.
- Прямое участие в решении локальных социальных проблем, влияющих на общественную безопасность.

Сервисная модель требует от участкового инспектора полиции не только профессиональных знаний в области охраны общественного порядка, но и развитых коммуникативных навыков, высокого уровня эмпатии и готовности к межличностному взаимодействию, а также постоянное повышение квалификации.

1. Сервисная модель полиции: основные принципы и элементы

Сервисная модель полиции, или сервис-ориентированная полицейская деятельность или же просто сервисная полиция, являются ключевыми терминами/концепциями в разговоре о том, какой должна быть полиция и кто конечный потребитель ее услуг (далее – «СМП»). В то же время единого определения этих понятий/концепций/моделей не существует. Как и в случае, например, верховенства права, мы можем говорить только о составляющих сервисной модели полиции.

Очевидно, что сервисная полиция предоставляет услуги в сфере безопасности населению. Собственно, этим она и отличается от ранее существующей милитаризированной полиции, которая больше напоминала военную структуру, главной целью которой была защита не столько населения, сколько государства в целом. При этом обратная связь о качестве таких услуг от населения не собиралась, а какие-либо формы сотрудничества с гражданским обществом были ограничены и носили несистемный характер.

Для полиции особенно важно доверие общественности. Доверие к полиции повышает соблюдение гражданами законности, связано с готовностью сотрудничать с полицией и сообщать о преступлениях, повышает готовность граждан вмешиваться в случаях незначительных проблем социальных беспорядков в их районе, является важным предварительным условием общей эффективности полиции и снижает обеспокоенность общества преступностью.

Отношение граждан к полиции имеет еще более важный аспект. При изучении отношений между гражданами и их правительством центральным вопросом является статус полиции среди населения, поскольку полиция считается наиболее заметным представителем власти государства. Это делает доверие общества к полиции важным показателем ле-

гитимности государственных институтов в целом. Таким образом, информация о доверии к полиции может дать представление об общих отношениях между гражданами и государством.

Стратегии повышения доверия общества полиции можно условно разделить на три группы. **Первая – это стратегия сближения с обществом** (proximity policing). Данная стратегия делает упор на улучшение отношений между полицией и общественностью за счет уменьшения «расстояния» между ними и снижения всевозможных барьеров. Согласно этому подходу, полиция должна быть доступной и заметной, сосредоточиться на решении широкого круга (социальных) проблем района, таких как беспорядки и чувство незащищенности, сотрудничать с партнерами и активно бороться с преступностью и беспорядками, вовлекая общественность. Часто это подразумевает децентрализованную командную структуру и большую дискреционную автономию офицеров.

Ярким примером данной стратегии является модель **«общественно-ориентированной полиции»** (далее «ООП»). ООП состоит из ряда взаимосвязанных элементов, отражающих основные аспекты деятельности организации:

- приверженность полиции решению основных проблем качества жизни населения, которые ведут к преступному поведению, а не просто реагирование на каждый инцидент/правонарушение;
- понимание, что обслуживание «звонков на 102» – не единственная задача полицейской работы;
- фокус на безопасности микрорайонов, как на базовом уровне соблюдения законности и общественного порядка;
- повышение роли жителей районов за разработку и реализацию стратегий решения проблем безопасности;
- повышение подотчетность полиции перед жителями районов и сообществ;

– полномочия и возможности для полицейских на самом низком уровне организации решать проблемы территорий, а не просто сообщать о них, предоставляя достаточную свободу действий и ответственности.

Общественно-ориентированная полиция основана на следующих **принципах**:

1. Признание того, что одна полиция не может решить проблемы безопасности в обществе, и что для этого также требуется непосредственное участие граждан;

2. Смещение акцента при определении проблем безопасности на потребителей (т.е. граждан) и выделение приоритетных проблем на основе того, что вызывает у них наибольшую озабоченность;

3. Акцент на упреждающую, а не реактивную полицию, основанную на выявлении, анализе и решении проблем безопасности для устойчивого снижения преступности и повышения чувства безопасности граждан;

4. Ориентир наружной службы на интерактивное, а не пассивное патрулирование (т.е. с увеличение взаимодействия и общения с гражданами), наряду с делегированием полномочий по принятию решений на уровне патрульного офицера.

Вторая стратегия повышения доверия – инструментальная. Этот подход делает акцент на аспектах профессиональной полицейской деятельности, ориентированных на эффективность, и на идеях «нового государственного управления» (далее – «НГУ»). НГУ – это общий термин для различных идей о внедрении принципов бизнес сектора в государственный сектор: он направлен на то, чтобы заставить государственные органы работать так же эффективно, как бизнес.

Данная стратегия основана на подходах, распространённых в бизнесе, которые направлены на постоянное развитие и улучшение методов управления людьми, процессами и ожиданиями клиентов. Реализация такой стратегии в полиции вводит в полицейскую терминологию такие понятия, как

«сервис», «клиент», «услуга», «качество» и другие. Принцип «соотношения цены и качества» применительно к полиции означает, что она должны предоставить доказательства своей эффективности и оправдать расходы на финансирование полиции, которые несут налогоплательщики (т.е. общество).

Согласно этой стратегии, чтобы завоевать доверие, полиция должна продемонстрировать конкретные результаты и эффективность в использовании ресурсов для обеспечения общественной безопасности. При этом удовлетворенность «клиентов» является ключевым фактором успешности организации.

Если предыдущие стратегии сосредоточены больше на уровне районов и сообществ (*стратегия сближения с обществом*), либо на уровне организации (*инструментальная стратегия*), то принято говорить еще о стратегии на индивидуальном уровне человека – *стратегия процедурной справедливости*. Процедурная справедливость основана на принципах уважения прав и достоинства человека, равноправия и беспристрастности в обращении в каждом индивидуальном случае.

Когда полицейский проявляет уважение, позволяет гражданам объяснить свою позицию, принимает обоснованные решения, разъясняет их и отвечает на вопросы, то граждане будут более настроены на то, чтобы согласиться и подчиниться действиям полиции. Когда такое обращение происходит как правило при каждом взаимодействии граждан и полиции, то население будет более доверительно относиться к полиции в целом. Ученые исследователи, изучающие полицейскую деятельность, обнаружили что данные элементы процедурной справедливости оказывают большее влияние на отношение общества к полиции, чем опасения граждан по поводу уровня преступности.

Таким образом, данная стратегия направлена на повышение профессионализма индивидуальных полицейских посредством обучения, поощрения и разработки стандартов и

инструкций, помогающих им придерживаться единых четких правил в различных случаях.

При этом главной целью является не столько увеличить позитивный опыт граждан от повсеместной реализации «процедурной справедливости», сколько минимизировать негативный опыт граждан, оказывающий существенный вред на уровень доверия полиции. Нарушение прав, незаконное применение насилия, коррупция - оказывают обратное влияние на общественное восприятие полиции. Обычно обнаруживается, что негативные взаимодействия имеют больший потенциал для подрыва доверия к полиции, чем позитивные взаимодействия для его повышения.

В связи с вышеуказанным, можно предложить общее **определение «сервисной модели полиции»** – это подход к полицейской деятельности, согласно которому, идеология и организационная стратегия полиции направлены на оказание качественных полицейских услуг гражданам и на решение проблем безопасности в партнерстве с обществом.

Основываясь на принятом определении, можно выделить три главных элемента, на которых строится эта модель:

Первый элемент: «партнерство» – вовлечение сообществ, то есть это усилия, которые местная полиция прилагает для развития партнерских отношений с общественностью и членами различных общественных организаций, представляющих объединенные интересы многих жителей.

Партнерства в решении проблем безопасности наиболее эффективны в тех сообществах, где наблюдаются более тесные социальные связи. В этой связи, говорят о концепции «коллективной эффективности», определяемой как сплоченность жителей района, выраженная такими положительными факторами как готовность помочь соседям, сплоченная социальная структура и доверие. Отсутствие такой эффективности характеризуется негативными факторами, такие как неблагоприятные отношения между жителями района, неспособность разделять одни и те же ценности, отсутствие общих

интересов. Задачей полиции в таком случае становится развитие партнерских отношений внутри сообществ, для развития социальных связей и сплачивания людей в общих интересах безопасности и благополучия района.

Второй элемент: *проблемно-ориентированный подход*, означает переход от режима реагирования на индивидуальные инциденты, в основном посредством карательных мер, к режиму решения проблем безопасности, на основе анализа, выявления и устранения причин, способствующих совершению правонарушений.

Суть проблемно-ориентированной полицейской деятельности состоит в том, чтобы полиция реагировала не только на инциденты, рассматриваемые индивидуально, а объединяла похожие инциденты в одни категории и решала вызываемые ими проблемы комплексно.

Важно еще раз подчеркнуть, что данный подход основан на комплексном анализе преступности. В зарубежных странах разработаны простые методологии для применения сотрудниками полиции в практической деятельности научных подходов для определения проблем, выявления комплекса причин, выбора приоритетных решений и оценки эффективности.

Один из наиболее распространенных методик – С.А.Р.А., что означает:

- 1) диагностика ситуации в конкретной территориальной единице для выявления проблем, способствующих риску совершения правонарушений (С);
- 2) анализ коренных причин (А);
- 3) разработка и реализация эффективных стратегий реагирования и предотвращения (Р);
- 4) оценка эффективности мер с точки зрения их влияния на выявленные проблемы (А).

Данный цикл повторяется периодически и является основой для составления регулярных планов работ полиции на местах.

Третий элемент: стандарты качества полицейского сервиса. Услуги гражданам предоставляются при установлении соответствующих контактов с полицией. Контакты могут быть инициированы как гражданами, при обращении за помощью, так и полицией, при реализации своих полномочий. На этом строится **«индивидуальный сервис»** – работа полиции с конкретными потерпевшими, заявителями и правонарушителями. Реализация других аспектов сервисной политики охватывается понятием **«коллективного сервиса»** – работы полиции с местными сообществами, изучением их мнений и запросов, выявлением проблем и созданием партнерств для их совместного решения.

Обзор национальных социологических исследований позволяет определить пять критериев качества индивидуального сервиса, которые должны быть заложены в основу работы полиции как стандарты качества полицейских услуг:

– Законность: правовой критерий, включающий вопросы легитимности действий и полномочий сотрудника полиции, соблюдение процессуальных и процедурных норм, защита прав и законных интересов человека;

– Своевременность: временной критерий, включающий время первичного реагирования, время принятия окончательного процессуального решения по делу, время реагирования на промежуточные запросы и т.д.;

– Всесторонность: критерий професионализма, характеризующий полноту действий сотрудника полиции, исключение формализма в отношении запросов граждан и включающий действия по реализации миссии полиции – защиты жизни, здоровья, прав и свобод человека и гражданина;

– Информативность: коммуникационный критерий, означающий компетентность в обладании и передачи информации; в данном случае относится к готовности сотрудника ответить на вопросы человека, разъяснить права и обязанности, предоставить информацию или способы ее получения;

– Уважительность: этический критерий, означающий соблюдение норм морали и этикета, основанных на почтительном отношении к людям и признании их человеческой индивидуальности, ценности и уникальности.

По результатам проектов МГОБ разработал операционную модель сервисной полиции МПС, которая характеризуется следующими признаками: профилактика на основе комплексной аналитики; децентрализация планирования и решение проблем безопасности населения на местах; процедурная самостоятельность и ответственность УИП; принцип постоянного улучшения качества сервиса: измерение, анализ, коррекция.

Модель сервис-ориентированной полиции



2. Роль и задачи участковых инспекторов полиции в условиях сервисной модели

2.1 Определение сервисной модели в контексте работы полиции

Сервисная модель в управлении общественным порядком – это современная концепция, направленная на улучшение взаимодействия правоохранительных органов с населением через предоставление качественных услуг, поддержку и проактивное решение проблем. В отличие от традиционных подходов, основанных на контроле и подавлении нарушений, сервисная модель делает акцент на профилактике, диалоге и решении социально значимых проблем.

Переход к сервисной модели подразумевает смещение акцента с репрессивных мер на создание условий, при которых общество становится активным участником поддержания порядка.

Основными принципами сервисной модели являются:

– **Ориентация на потребности граждан.** Полиция выступает в роли партнера, оказывающего поддержку и помочь, а не только как силовой орган.

– **Прозрачность и подотчетность.** Деятельность полиции становится более открытой для граждан, а механизмы обратной связи помогают совершенствовать работу.

– **Диалог с населением.** Оперативная реакция на запросы граждан и вовлечение их в процесс обеспечения безопасности.

Примеры таких изменений можно наблюдать в развитых странах, где внедрение сервисной модели значительно улучшило уровень доверия к полиции и привело к снижению уровня преступности за счет профилактических мер.

2.2 Текущие задачи участковых инспекторов

Традиционно участковые инспекторы полиции являются одним из ключевых элементов системы охраны общественного порядка. В их обязанности входит:

- Осуществление надзора за соблюдением правопорядка на вверенной территории.
- Пресечение административных правонарушений и участие в расследовании преступлений.
- Взаимодействие с органами местного самоуправления и общественными организациями.
- Профилактическая работа с гражданами, состоящими на учете, и лицами, подверженными риску совершения преступлений.

Однако, несмотря на значимость их роли, работа участковых часто сталкивается с рядом проблем:

- **Недостаток времени** для выполнения всех обязанностей из-за больших территорий и нагрузки.
- **Ограниченные ресурсы**, такие как нехватка транспорта, средств связи и цифровых инструментов.
- **Низкий уровень доверия населения** к полиции из-за репрессивного подхода, что ограничивает эффективность профилактической работы.

Переход на сервисную модель предполагает реорганизацию обязанностей и подходов к выполнению задач, делая упор на улучшение взаимодействия с населением.

2.3 Новые задачи и функции участковых в сервисной модели

В рамках сервисной модели участковый инспектор становится не только исполнителем правоохранительных функций, но и важным связующим звеном между государственными органами и обществом.

Новые задачи включают:

- 1. Разработка системы обратной связи с гражданами:**

– Участковый должен быть доступен для граждан, будь то через личные встречи, социальные сети или мобильные приложения. Это позволяет оперативно получать информацию о нарушениях, реагировать на запросы населения и получать обратную связь по качеству работы полиции.

– Важно, чтобы участковые были не только доступными, но и открытыми для диалога, предоставляя гражданам информацию о своих действиях и принимаемых мерах.

2. Участие в профилактических мероприятиях:

– Важной задачей сервисной модели является предупреждение преступлений до их совершения. Участковый должен активно участвовать в профилактической работе с группами риска, включая несовершеннолетних, семьи в трудной жизненной ситуации и лица, состоящие на учете в полиции.

– Например, регулярные встречи с молодежными организациями и учебными заведениями могут предотвратить вовлечение подростков в преступную деятельность.

3. Организация взаимодействия с местным сообществом:

– Сервисная модель делает акцент на интеграции полиции в жизнь местного сообщества. Участковый инспектор должен стать активным участником общественных мероприятий, информировать граждан о возможных рисках и привлекать их к решению локальных проблем.

– Например, проведение встреч с населением, участие в местных праздниках, организация общественных слушаний по вопросам безопасности способствуют созданию доверительных отношений.

4. Решение локальных социальных проблем:

– В рамках сервисной модели участковый инспектор должен не только фиксировать правонарушения, но и искать пути решения социальных проблем, которые могут стать причиной нарушений. Это может включать взаимодействие с

социальными службами, органами опеки, образовательными учреждениями.

– Например, участковый может содействовать представлению поддержки семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, что позволит предотвратить проявления бытового насилия.

2.4 Примеры успешных решений задач в рамках сервисной модели

В различных странах мира внедрение сервисной модели продемонстрировало положительные результаты:

1. Скандинавия (Швеция, Норвегия):

– Полиция этих стран активно внедряет сервисную модель, где участковый инспектор выполняет роль «полиции на районе», известной каждому жителю. Они проводят регулярные встречи с населением, помогают решать местные конфликты и активно взаимодействуют с местными организациями.

– Примером успешной профилактики является программа в Швеции, где полиция совместно с социальными службами и школами проводит профилактическую работу с подростками. Это привело к значительному снижению подростковой преступности.

2. Канада:

– Канадская полиция делает упор на работу с уязвимыми категориями граждан, включая мигрантов и коренное население. Благодаря интеграции сервисной модели, участковые инспекторы стали более активными в решении социальных проблем, что позволило снизить напряженность в регионах с высоким уровнем социального неравенства.

3. Грузия:

– В постсоветском пространстве реформа полиции в Грузии показала, что переход на сервисную модель может быть успешен даже в условиях ограниченных ресурсов. В результате реформ количество бытовых преступлений и кор-

руппии значительно сократилось, а доверие населения к полиции возросло.

2.5 Проблемы и вызовы, возникающие в рамках внедрения сервисной модели

Несмотря на преимущества, внедрение сервисной модели сопряжено с рядом трудностей:

1. Проблема адаптации сотрудников к новой модели работы:

– Многие участковые, привыкшие к репрессивным методам, могут столкнуться с трудностями при переходе к сервисной модели. Необходимость развивать коммуникативные и социальные навыки, а также изменения в стиле работы могут вызвать сопротивление.

2. Культурные изменения внутри системы МВД:

– Важно учитывать, что для успешного внедрения сервисной модели требуется изменение организационной культуры, которая исторически ориентировалась на силовые методы. Преодоление внутреннего сопротивления требует времени и значительных усилий.

3. Ограниченные ресурсы:

– Переход к новой модели требует дополнительных ресурсов для обучения и оснащения участковых. Необходимы новые технические средства для организации взаимодействия с гражданами (мобильные приложения, базы данных и системы обратной связи), а также повышение уровня материального обеспечения сотрудников.

2.6 Роль участкового как связующего звена между населением и государством

Участковый инспектор в рамках сервисной модели становится связующим звеном между населением и государством. Его главная задача – быть доступным, понятным и прозрачным для граждан, обеспечивая доверительные отношения и открытое взаимодействие. Участковый должен ак-

тивно реагировать на запросы граждан и работать с ними для решения возникающих проблем.

2.7 Переосмысление «власти» и «сервиса» в рамках новых задач

Традиционная модель работы полиции основывается на принуждении и строгом соблюдении закона. Однако сервисная модель предполагает новый подход, при котором власть и авторитет участкового инспектора основаны на доверии и уважении со стороны граждан, а не на страхе наказания.

3 Необходимые навыки и компетенции для успешной работы в сервисной модели

3.1 Переосмысление роли полицейского в обществе

3.1.1. Участковый как социальный работник

В сервисной модели участковый инспектор полиции выходит за рамки традиционных правоохранительных функций, становясь не только сотрудником обеспечивающим общественный порядок, но и социальным работником. Это требует от него способности решать социальные проблемы, способствовать интеграции различных социальных групп и активно участвовать в жизни местного сообщества. Участковый должен обладать знаниями в области социальной работы, чтобы эффективно взаимодействовать с гражданами и помогать им в решении бытовых и социальных проблем.

3.1.2. Полиция как служба поддержки населения

Вместо того чтобы рассматриваться исключительно как карающий орган, полиция в рамках сервисной модели становится службой поддержки населения. Это подразумевает предоставление гражданам помощи в различных ситуациях, будь то чрезвычайные происшествия, конфликты или необходимость получения информации и консультаций. Такая роль требует от участкового высокого уровня эмпатии и го-

товности оказывать помощь в различных жизненных ситуациях.

3.2 Основные профессиональные компетенции участковых в рамках традиционной модели

3.2.1. Специфика знаний в области законодательства

Традиционная модель работы участкового основывается на глубоких знаниях законодательства, умении применять правовые нормы на практике и эффективно использовать правоохранительные инструменты для обеспечения общественного порядка. Участковый должен быть компетентен в вопросах уголовного и административного права, процедур расследования преступлений и взаимодействия с судом.

3.2.2. Основные оперативные навыки

Ключевыми задачами участкового в традиционной модели являются пресечение правонарушений, сбор доказательств, проведение расследований и взаимодействие с другими правоохранительными органами. Участковый должен обладать навыками оперативной деятельности, умением быстро принимать решения в стрессовых ситуациях и эффективно управлять ресурсами для достижения поставленных целей.

3.3 Новые компетенции для работы в сервисной модели

3.3.1. Коммуникационные навыки

Эффективное общение с различными социальными группами

В сервисной модели участковый инспектор должен уметь общаться с представителями различных социальных групп, включая молодежь, пожилых людей, мигрантов и лиц с ограниченными возможностями. Это требует знания культурных особенностей, умения строить доверительные отношения и адаптировать свой стиль общения под конкретную аудиторию.

Активное слушание и обратная связь

Участковый должен владеть техниками активного слушания, чтобы эффективно понимать потребности и проблемы граждан. Это включает в себя умение задавать правильные вопросы, выражать сочувствие и предоставлять конструктивную обратную связь. Активное слушание способствует созданию атмосферы доверия и взаимопонимания между полицейским и гражданином.

Примеры успешных коммуникаций в конфликтных ситуациях

Например, участковый, столкнувшийся с агрессивным гражданином, может использовать техники деэскалации конфликта, такие как сохранение спокойствия, выражение понимания и поиск компромиссных решений. Такие подходы позволяют снизить напряженность и предотвратить эскалацию конфликта.

3.3.2. Навыки конфликтологии и медиации

Управление конфликтами на разных уровнях

В сервисной модели участковый инспектор часто сталкивается с конфликтными ситуациями, которые требуют не только правоохранительных действий, но и навыков медиативного урегулирования. Участковый должен уметь анализировать причины конфликтов, определять интересы сторон и находить решения, устраивающие все участников.

Внедрение практики медиации для решения мелких бытовых конфликтов

Медиация позволяет участковому эффективно решать мелкие бытовые конфликты, избегая необходимости в судебных разбирательствах. Это способствует быстрому и удовлетворительному разрешению споров, укрепляет доверие граждан к полиции и снижает нагрузку на судебную систему.

3.3.3. Эмоциональный интеллект и психология общения

Выявление эмоционального состояния граждан

Участковый должен обладать высоким уровнем эмоционального интеллекта, чтобы распознавать эмоциональные

состояния граждан и адекватно на них реагировать. Это включает умение распознавать признаки стресса, тревоги, гнева или радости, что позволяет более точно и эффективно взаимодействовать с людьми.

Управление собственными эмоциями

Важно, чтобы участковый мог контролировать свои эмоции в стрессовых ситуациях, сохраняя спокойствие и профессионализм. Это способствует созданию безопасной и доверительной атмосферы при взаимодействии с гражданами.

Работа с уязвимыми категориями населения

Участковый инспектор должен быть готов к взаимодействию с уязвимыми группами населения, такими как люди с ограниченными возможностями, жертвы насилия, дети и подростки. Это требует специальных знаний и подходов, направленных на создание безопасных условий и предоставление необходимой поддержки.

3.3.4. Цифровые компетенции: новые технологии в работе полиции

Использование мобильных приложений и систем обратной связи

Современные технологии играют ключевую роль в сервисной модели. Участковый должен уметь эффективно использовать мобильные приложения и онлайн-системы для взаимодействия с гражданами, приема и обработки обращений, а также для мониторинга ситуаций в режиме реального времени.

Работа с социальными сетями и интернет-ресурсами

Активное присутствие полиции в социальных сетях позволяет участковому оперативно реагировать на запросы и жалобы граждан, информировать население о важных событиях и профилактических мерах. Участковый должен уметь создавать и распространять полезный контент, а также взаимодействовать с пользователями в онлайн-пространстве.

Использование аналитических инструментов и «умных» систем

Современные аналитические инструменты и системы видеонаблюдения помогают участковым более эффективно предотвращать преступления и анализировать поведение населения. Участковый должен быть обучен использовать эти технологии для повышения оперативности и точности своих действий.

3.3.5. Образовательные программы и повышение квалификации

Необходимость регулярного обучения и переквалификации сотрудников

В условиях постоянно меняющихся социальных и технологических реалий, участковым инспекторам необходимо регулярно проходить обучение и повышать свою квалификацию. Это позволяет им оставаться компетентными и эффективно реагировать на новые вызовы.

Специализированные курсы и тренинги

Специализированные курсы и тренинги по конфликтологии, медиации, психологии общения, цифровым технологиям и другим актуальным темам помогают участковым развивать необходимые навыки и компетенции. Например, тренинги по эмоциональному интеллекту могут повысить способность участковых эффективно взаимодействовать с гражданами в стрессовых ситуациях.

Примеры образовательных инициатив

Некоторые правоохранительные органы внедряют программы обмена опытом с зарубежными коллегами, участие в международных конференциях и семинарах. Это способствует внедрению лучших практик и обмену инновационными идеями, что повышает общую эффективность работы полиции.

3.4 Цифровые компетенции: новые технологии в работе полиции

3.4.1. Внедрение мобильных приложений и систем обратной связи

Современные технологии играют ключевую роль в трансформации работы полиции. Мобильные приложения позволяют участковым инспекторам эффективно взаимодействовать с населением, предоставлять оперативную информацию и получать обратную связь в режиме реального времени. Такие приложения могут включать функции подачи заявлений, отслеживания статуса обращений, получения уведомлений о происшествиях и предоставления рекомендаций по безопасности.

Пример: В США популярным является приложение «Citizen», которое позволяет гражданам получать мгновенные оповещения о происшествиях в их районе, а также сообщать о своих наблюдениях. Полицейские могут использовать подобные приложения для мониторинга ситуации и быстрого реагирования на инциденты.

3.4.2. Работа с социальными сетями и интернет-ресурсами

Активное присутствие полиции в социальных сетях и интернет-ресурсах позволяет участковым инспекторам оперативно реагировать на запросы и жалобы граждан, информировать население о важных событиях и профилактических мерах. Социальные сети также служат платформой для проведения опросов, получения обратной связи и вовлечения граждан в совместные проекты по обеспечению безопасности.

Пример: Полиция Лондона активно использует платформы Twitter и Facebook для распространения информации о безопасности, ответов на вопросы граждан и оперативного информирования о происшествиях. Это способствует повышению уровня доверия и взаимодействия между полицией и населением.

3.4.3. Использование аналитических инструментов и «умных» систем

Современные аналитические инструменты и «умные» системы видеонаблюдения позволяют участковым инспекторам более эффективно предотвращать преступления и анализировать поведение населения. Такие системы могут включать использование искусственного интеллекта для анализа данных, прогнозирования преступлений и оптимизации ресурсов полиции.

Пример: В Сингапуре используется система «Safe City», которая интегрирует камеры видеонаблюдения с аналитическими платформами для мониторинга общественных пространств и предотвращения преступлений. Это позволяет полиции оперативно реагировать на инциденты и анализировать поведение граждан для принятия превентивных мер.

3.4.4. Обучение и адаптация к новым технологиям

Для успешного внедрения цифровых технологий в работу полиции необходимо обеспечить участковых инспекторов соответствующим обучением. Это включает в себя освоение новых программных продуктов, понимание принципов работы аналитических систем и умение использовать цифровые инструменты для повышения эффективности своей работы.

Пример: В Германии проводится регулярное обучение полицейских работе с новыми технологиями, включая использование дронов для мониторинга территорий и проведение расследований. Такие программы обучения позволяют участковым инспекторам эффективно интегрировать новые технологии в свою повседневную деятельность.

3.4.5. Кибербезопасность и защита данных

С ростом использования цифровых технологий возрастает важность обеспечения кибербезопасности и защиты данных. Участковым инспекторам необходимо обладать знаниями и навыками в области информационной безопасности,

чтобы защищать конфиденциальные данные граждан и предотвращать кибератаки на полицейские системы.

Пример: В Японии полиция внедрила комплексные меры кибербезопасности, включая шифрование данных, многофакторную аутентификацию и регулярные аудиты безопасности. Это позволяет защитить информацию о гражданах и обеспечить надежную работу цифровых систем полиции.

3.5 Образовательные программы и повышение квалификации

3.5.1. Необходимость регулярного обучения и переквалификации сотрудников

В условиях быстро меняющихся социальных и технологических реалий, регулярное обучение и переквалификация участников полиции становятся необходимыми для поддержания высокого уровня профессиональной подготовки. Постоянное обновление знаний позволяет участковым инспекторам эффективно реагировать на новые вызовы и адаптироваться к изменяющимся условиям работы.

Пример: В Австралии полицейские регулярно участвуют в тренингах по новым методам расследования преступлений, использованию современных технологий и взаимодействию с населением. Это способствует поддержанию высокого уровня компетенций и готовности к выполнению сложных задач.

3.5.2. Специализированные курсы и тренинги

Специализированные курсы и тренинги, направленные на развитие коммуникативных навыков, медиации, психологии общения, цифровых технологий и других актуальных компетенций, являются важной частью образовательных программ для участковых инспекторов. Такие программы позволяют полицейским развивать необходимые навыки для эффективной работы в рамках сервисной модели.

Пример: В Канаде проводится программа «Community Policing Training», которая включает курсы по медиации,

конфликтологии и работе с уязвимыми группами населения. Участие в таких программах способствует повышению уровня доверия граждан к полиции и улучшению качества предоставляемых услуг.

3.5.3. Примеры образовательных инициатив

Некоторые правоохранительные органы внедряют инновационные образовательные инициативы, такие как программы обмена опытом с зарубежными коллегами, участие в международных конференциях и семинарах, а также разработку собственных учебных материалов и онлайн-курсов.

Пример: В Финляндии полиция активно участвует в международных образовательных программах, сотрудничая с полицейскими силами других стран для обмена лучшими практиками и внедрения инновационных методов работы. Это позволяет участковым инспекторам постоянно обновлять свои знания и навыки, повышая эффективность своей работы.

3.6 Обеспечение психологической поддержки и благополучия участкового инспектора

3.6.1. Психологическая устойчивость и стрессоустойчивость

Работа участкового инспектора полиции связана с высоким уровнем стресса и эмоциональных нагрузок. В сервисной модели особое внимание уделяется психологической устойчивости и стрессоустойчивости сотрудников. Участковым необходимо предоставлять доступ к психологической поддержке, тренингам по управлению стрессом и техникам релаксации.

Пример: В Финляндии полиция предоставляет регулярные консультации с психологами и организует тренинги по управлению стрессом для своих сотрудников, что помогает им справляться с эмоциональными нагрузками и сохранять высокую работоспособность.

3.6.2. Создание благоприятной рабочей среды

Создание благоприятной рабочей среды, включающей поддержку со стороны руководства, возможность профессионального роста и признание достижений, способствует повышению мотивации и удовлетворенности работой среди участковых инспекторов.

Пример: В Канаде полиция внедрила программу признания и награждения лучших сотрудников, что стимулирует их к профессиональному росту и повышает общую мотивацию команды.

3.7 Интеграция новых компетенций в повседневную работу

3.7.1. Практическое применение полученных знаний и навыков

Для успешной интеграции новых компетенций участковым инспекторам необходимо обеспечивать практическое применение полученных знаний и навыков в повседневной работе. Это включает проведение ролевых игр, симуляций конфликтных ситуаций и других практических занятий, которые помогают закрепить теоретические знания на практике.

Пример: В Швеции полиция проводит регулярные тренировки и симуляции конфликтных ситуаций, что позволяет участковым инспекторам эффективно применять полученные навыки в реальных условиях.

3.7.2. Оценка эффективности внедрения новых компетенций

Регулярная оценка эффективности внедрения новых компетенций позволяет выявлять сильные и слабые стороны образовательных программ, корректировать подходы к обучению и обеспечивать постоянное совершенствование профессиональных навыков участников полиции.

4 Проблемы и перспективы внедрения сервисной модели в деятельность участковых инспекторов полиции

Внедрение сервисной модели в деятельность участковых инспекторов полиции является важным этапом реформирования правоохранительных органов. Сервисная модель направлена на улучшение взаимодействия между полицией и гражданами через проактивную, поддерживающую и прозрачную работу. Однако внедрение этой модели сталкивается с рядом трудностей и вызовов, которые необходимо учитывать для успешной реализации реформ. В этом разделе будут рассмотрены основные проблемы и перспективы внедрения сервисной модели в деятельность участковых инспекторов.

4.1 Проблемы внедрения сервисной модели

4.1.1. Недостаток материально-технической базы

Одной из ключевых проблем внедрения сервисной модели является нехватка необходимых ресурсов.

Переход к новой системе требует значительных материально-технических и финансовых вложений:

– **Техническое оснащение.** Современная работа участковых требует наличия компьютеров, мобильных устройств, доступа к интернету, а также программного обеспечения для ведения баз данных и взаимодействия с гражданами.

– **Транспортные средства.** Участковые должны иметь доступ к современному транспорту для оперативного перемещения по вверенной территории. В некоторых регионах, особенно сельских, это может быть серьезной проблемой.

– **Офисы и места для приема граждан.** Для эффективной работы в рамках сервисной модели участковые должны иметь доступные и хорошо оборудованные помещения для встреч с гражданами. На практике многие участковые работают в условиях недостаточного комфорта, что негативно сказывается на качестве предоставляемых услуг.

4.1.2. Недостаточное обучение и подготовка кадров

Внедрение сервисной модели требует серьезной подготовки сотрудников, что включает как обучение новым подходам к работе с населением, так и развитие личностных качеств, таких как эмоциональный интеллект и навыки коммуникации. Однако на практике многие участковые не проходят регулярные курсы повышения квалификации, а те, что есть, часто носят формальный характер.

Проблемы обучения:

- Отсутствие единых программ по обучению сервисной модели работы.
- Недостаток квалифицированных преподавателей и тренеров для проведения курсов.
- Ограниченностъ времени, которое участковые могут посвятить обучению из-за высокой рабочей нагрузки.

Пример: В странах с развитой системой полиции (например, в Швеции) сотрудники правоохранительных органов проходят регулярное обучение методам сервисной модели, что способствует укреплению доверия к полиции со стороны населения. Однако в постсоветских странах программы обучения остаются на недостаточно высоком уровне.

4.1.3. Сопротивление внутри системы

Одной из наиболее сложных проблем внедрения сервисной модели является сопротивление внутри правоохранительной системы. Многие полицейские, особенно старшего поколения, привыкли работать по традиционной модели, ориентированной на репрессивные меры, и не всегда готовы к изменениям.

Факторы сопротивления:

- **Культурные традиции.** В правоохранительных органах существует внутренняя культура, которая основана на иерархии и силовых методах. Переход на сервисную модель требует не только изменений в работе участковых, но и пересмотра внутренней культуры, что может вызывать сопротивление.

– **Недоверие к новым подходам.** Некоторые участковые могут воспринимать сервисную модель как ослабление власти полиции или неэффективный способ борьбы с преступностью.

Пример: В некоторых странах Восточной Европы попытки внедрения сервисной модели встречают сопротивление со стороны сотрудников, которые считают, что работа полиции должна быть основана на контроле и наказаниях, а не на взаимодействии с населением.

4.1.4. Неготовность общества к изменениям

Помимо внутренних проблем, существуют и внешние факторы, влияющие на внедрение сервисной модели.

Общество может быть не готово к новому подходу к работе полиции:

– **Недостаток доверия к полиции.** В странах, где полиция исторически воспринимается как репрессивный орган, население может не сразу поверить в готовность правоохранительных органов перейти к сервисной модели. Гражданам может потребоваться время для адаптации и осознания того, что полиция теперь выступает в роли партнера, а не карательного органа.

– **Низкий уровень правовой культуры.** В некоторых регионах население слабо осведомлено о своих правах и обязанностях, что затрудняет установление диалога с полицией. Без повышения правовой грамотности граждан сервисная модель может быть воспринята как неэффективная.

4.2. Перспективы внедрения сервисной модели

Несмотря на существующие проблемы, внедрение сервисной модели имеет значительные перспективы для повышения эффективности работы полиции и улучшения взаимоотношений между полицией и обществом.

4.2.1. Повышение уровня доверия населения к полиции

Одним из главных преимуществ внедрения сервисной модели является укрепление доверия граждан к правоохраните-

нительным органам. В условиях, когда участковые активно взаимодействуют с населением, помогают решать локальные проблемы и ориентированы на предоставление услуг, уровень доверия значительно возрастает.

Механизмы повышения доверия:

- Открытость и прозрачность работы полиции.
- Оперативное реагирование на запросы граждан.
- Подотчетность перед обществом через регулярные отчеты о проделанной работе.

Пример: В Нидерландах, где активно внедряется сервисная модель, полиция стала восприниматься не только как силовая структура, но и как социальная служба, оказывающая помощь и поддержку гражданам. Это привело к повышению уровня доверия и снижению уровня мелких правонарушений.

4.2.2. Снижение уровня преступности за счет профилактической работы

Сервисная модель делает акцент на профилактике преступлений, а не на их пресечении. Участковые инспекторы активно работают с группами риска (например, с несовершеннолетними, неблагополучными семьями, лицами, склонными к правонарушениям), что позволяет предотвращать преступления до их совершения.

Основные направления профилактической работы:

- Проведение регулярных встреч с населением и молодежью.
- Работа с образовательными учреждениями и социальными службами.
- Вовлечение местных сообществ в процесс обеспечения безопасности.

Пример: В Канаде внедрение сервисной модели полиции привело к значительному снижению уровня преступности среди молодежи за счет активной работы участковых с учебными заведениями и организациями, занимающимися профилактикой правонарушений.

4.2.3. Улучшение взаимодействия между полицией и другими государственными органами

В рамках сервисной модели участковый инспектор становится связующим звеном между различными государственными службами и органами местного самоуправления. Это позволяет более эффективно решать социальные и правовые проблемы, возникающие на уровне местного сообщества.

Примеры взаимодействия:

- Совместная работа полиции и социальных служб по профилактике бытового насилия.
- Взаимодействие полиции с образовательными учреждениями для профилактики правонарушений среди молодежи.
- Сотрудничество с органами местного самоуправления по решению локальных проблем безопасности.

4.2.4. Повышение профессионализма сотрудников полиции

Внедрение сервисной модели требует повышения квалификации участковых инспекторов, что способствует общему росту профессионализма в полиции. Обучение новым методам работы, использование современных технологий и цифровых платформ позволяет полицейским более эффективно выполнять свои служебные обязанности.

Возможности для профессионального роста:

- Регулярные курсы повышения квалификации, направленные на развитие коммуникативных навыков, конфликтологии и работы с населением.
- Использование цифровых технологий для сбора и анализа данных о правонарушениях и обратной связи от граждан.
- Внедрение новых технологий, таких как системы мониторинга и аналитики.

4.3. Меры для успешного внедрения сервисной модели

Для успешного внедрения сервисной модели в деятельность участковых инспекторов необходимо предпринять ряд мер, направленных на устранение существующих проблем и обеспечение необходимых условий для работы.

4.3.1. Модернизация материально-технической базы

Необходимо улучшить материально-техническое обеспечение участковых инспекторов, включая:

- Закупку современного оборудования для работы с данными и взаимодействия с гражданами.
- Обеспечение транспортом для оперативного реагирования.
- Обустройство офисов для приема граждан.

4.3.2. Разработка программ обучения и повышения квалификации

Внедрение сервисной модели требует создания единых стандартов обучения участковых инспекторов. Программы должны включать:

- Тренинги по коммуникации и медиации.
- Курсы по использованию цифровых технологий и систем управления данными.
- Обучение методам профилактической работы с различными социальными группами.

4.3.3. Проведение информационной кампании среди населения

Для того чтобы сервисная модель стала эффективной, необходимо повысить правовую грамотность населения и провести информационную кампанию о новом подходе к работе полиции.

Заключение

Внедрение и развитие сервисной модели в деятельности участковых инспекторов полиции представляет собой один из ключевых шагов на пути к совершенствованию правоохранительной системы, ориентированной на потребности граждан. Эта модель предполагает переход от традиционного, в основном карательного подхода к выполнению обязанностей участковыми инспекторами к новому, проактивному и ориентированному на общественные запросы подходу, который делает акцент на взаимодействии, сотрудничестве и профилактике правонарушений.

Главная цель внедрения сервисной модели - повысить доверие населения к правоохранительным органам, сделать участковых инспекторов доступными и открытыми для диалога с обществом, снизить уровень конфликтов и правонарушений за счет профилактической работы. Участковые инспекторы в рамках новой модели становятся не только защитниками правопорядка, но и важными социальными партнерами, которые помогают гражданам решать повседневные проблемы безопасности и предотвращать потенциальные конфликты.

Реализация сервисной модели потребует комплексного подхода, включающего несколько важнейших аспектов: это и улучшение профессиональной подготовки участковых, и совершенствование материально-технической базы, и разработка четких механизмов взаимодействия полиции с населением, а также с другими государственными и общественными структурами. Особенно важно сосредоточиться на обучении и повышении квалификации сотрудников полиции, предоставляя им навыки общения, медиативные умения, знание современных технологий и методов профилактики правонарушений. Это позволит не только повысить качество их работы, но и создать доверительную атмосферу в обществе.

Важную роль в успешной реализации сервисной модели играет поддержка со стороны государства. Развитие нормативно-правовой базы, которая позволит эффективно использовать потенциал сервисной модели, а также обеспечение финансирования для модернизации работы полиции являются ключевыми условиями для успеха. Нельзя обойти вниманием и необходимость информационно-просветительской работы с населением, направленной на формирование позитивного отношения к реформам в полиции, улучшение правовой грамотности граждан и повышение их доверия к правоохранительным органам.

Несмотря на существующие сложности и вызовы, внедрение сервисной модели в деятельность участковых инспекторов полиции имеет значительные перспективы для улучшения ситуации в правоохранительной сфере. Переход к сервисной модели сможет не только повысить уровень безопасности и порядка на местах, но и сделать работу полиции более эффективной, гуманной и ориентированной на долгосрочные интересы общества. Участковые инспекторы полиции становятся важнейшим элементом в этой системе, являясь «первой линией» взаимодействия с гражданами и обеспечивая прямую связь полиции с сообществами, что способствует укреплению доверия, профилактике правонарушений и поддержанию общественного порядка.

Таким образом, предложенные в методических рекомендациях подходы и решения направлены на комплексное преобразование деятельности участковых инспекторов полиции в соответствии с современными требованиями общества и международной практикой. Внедрение этих рекомендаций на практике поможет улучшить работу полиции, снизить уровень правонарушений и повысить качество взаимодействия правоохранительных органов с населением, что, в конечном счете, станет основой для формирования более безопасной и благополучной социальной среды.

Список используемых источников

1. Послание Главы государства народу Казахстана от 2 сентября 2019 года «Конструктивный общественный диалог – основа стабильности и процветания Казахстана» [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazakhstan дата обращения напр.: 02.01.2024.
2. Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана от 16 марта 2022 года [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.akorda.kz/ru/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazakhstan-1623953> дата обращения напр.: 05.01.2024.
3. Послание Президента страны народу Казахстана от 11 октября 1997 года [Электронный ресурс] – режим доступа: https://online.zakon.kz/Document/;doc_id=1015368 дата обращения напр.: 04.01.2024.
4. Сайтбеков А.М. Сервисная модель казахстанской полиции: видение и перспективы [Электронный ресурс] / А.М. Сайтбеков – Режим доступа: <https://polisia.kz/ru/servisnaya-model-kazahstanskoj-politsii-videnie-i-perspektivy> дата обращения напр.: 03.01.2024.
5. Концепции обеспечения общественной безопасности в партнерстве с обществом на 2024-2028 гг. (проект) [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://www.gov.kz/uploads/2023/2/22/827fa0eb2144efe701c38e919160f31e_original.157085.docx дата обращения напр.: 08.01.2024.
6. Исследование «Оценка уровня виктимизации населения и доверия к правоохранительным органам в Казахстане», (международный опрос виктимизации в Казахстане): Астана, 2018 [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://research.nu.edu.kz/ws/portalfiles/portal/16792006/_pdf дата обращения напр.: 03.01.2024.

7. Сайтбеков А.М. Сервисная модель казахстанской полиции: введение и перспективы [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://polisia.kz/ru/servisnaya-model-kazahstanskoy-politsii-videnie-i-perspektivy> дата обращения напр.: 14.01.2024.
8. Сайтбеков А.М., Адалиев Н.К. Переход к сервисной модели полиции в Казахстане // Международный научный журнал «Галым» Костанайской Академии МВД РК. – 2020. – №3(66) – С. 87-93.
9. Сидашева Ж.Е. Сервисная модель полиции Казахстана: учебное пособие. – Алматы: Алматинская академия МВД РК им. М. Есбулатова, 2024. – С. 104.
10. Смышляев А.С, Калкаманулы Д. Сервисная модель работы административной полиции: современное состояние и перспективы развития: учебное пособие. – Костанай: Костанайская академия МВД РК им. Ш. Кабылбаева, 2022. – С. 127.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1. Сервисная модель полиции: основные принципы и элементы	4
2. Роль и задачи участковых инспекторов полиции в условиях сервисной модели	12
3 Необходимые навыки и компетенции для успешной работы в сервисной модели	17
4 Проблемы и перспективы внедрения сервисной модели в деятельность участковых инспекторов полиции	27
Заключение	33
Список используемых источников.....	35

Редактор:
Туренова Б.Ю.

Отдел организации научно-исследовательской
и редакционно-издательской работы Алматинской академии
МВД Республики Казахстан имени Макана Есбулатова
050060, Алматы, ул. Утепова, 29

Подписано в печать 21 октября 2024 года
Формат 60x84 1/16. Бум. тип. №1. Печать на ризографе. Уч.-изд. 1,3 п.л.
Тираж 50 экз.