

БЕГАЛИЕВ Е.Н., БАЛЫМОВ Е.К., ИЗБАС Р.С.
МАЛАНЬИНА Л.С., ХАСАНОВА В.С., ШАЯХМЕТОВА Ж.Б.

СЕРВИСНАЯ МОДЕЛЬ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

КОЛЛЕКТИВНАЯ МОНОГРАФИЯ

**МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
АКТЮБИНСКИЙ ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
имени М.БУКЕНБАЕВА**

*Бегалиев Е.Н., Бальмов, Избас Р.С.,
Маланьина Л.С., Хасанова В.В., Шаяхметова Ж.Б.*

**СЕРВИСНАЯ МОДЕЛЬ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ОБЩЕСТВЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ: ТЕОРИЯ И
ПРАКТИКА**

Коллективная монография

Актобе, 2022

УДК 352.74
ББК 67.401.213
Б32

Рекомендовано Ученым советом Актюбинского юридического института МВД Республики Казахстан имени М. Букенбаева

Рецензенты:

Алиев К.С. –первый заместитель начальника ДП Актюбинской области, полковник полиции;

Каржасбеков Р.Е. – начальник Управления профилактической деятельности КАП МВД РК, полковник полиции

Б32 Сервисная модель обеспечения общественной безопасности: теория и практика: Коллективная монография / Бегалиев Е.Н., Балымов Е.К., Избас Р.С., Маланьина Л.С., Хасанова В.В. –Актобе. С.154.

ISBN

Коллективная монография подготовлена в рамках межведомственного научного исследования «Сервисная модель обеспечения общественной безопасности: теория и практика».

Коллективная монография предназначена для сотрудников ОВД, курсантов и слушателей учебных заведений правоохранительных органов.

УДК 351.74
ББК 67.401.213

ISBN 978-601-361-249-2

© Коллектив составителей,2022;
©АЮИ МВД РК им.М. Букенбаева,2022.

Содержание

1.	Введение	6-8
1.1	Список принятых определений, терминов и сокращений	9-10
1.2	Правовое регулирование сервисной модели обеспечения общественной безопасности	11-17
1.3	Понятийный аппарат сервисной модели обеспечения общественной безопасности	17-30
2.	Обзор международного опыта сервисной модели обеспечения общественной безопасности	31-38
3.	Сервисная модель обеспечения общественной безопасности	39
3.1	Сервисный подход обеспечения общественной безопасности	39-40
3.2	Область применения сервисной модели обеспечения общественной безопасности	41
3.3	Архитектура стратегии сервисной модели обеспечения общественной безопасности	41-43
3.4	Приоритеты сервисной модели обеспечения общественной безопасности	44
4.	Взаимодействие в рамках развития сервисной модели обеспечения общественной безопасности	45
4.1	Офис инициатив сервисной модели обеспечения общественной безопасности	45-46
4.2	Партнеры сервисной модели обеспечения общественной безопасности	47-51
4.3	Участие уполномоченного органа в сфере сервисной модели обеспечения общественной безопасности	52-53
4.4	Участие местных исполнительных органов в сервисной модели обеспечения общественной безопасности	53-54
4.5	Участие граждан в сервисной модели обеспечения общественной безопасности	55
5.	Ресурсы повышения эффективности сервисной модели обеспечения общественной безопасности	56

	безопасности	
5.1	Основные источники развития сервисной модели обеспечения общественной безопасности	56-58
5.2	Ресурсы повышения правовой культуры граждан	58-63
5.3	Взаимодействие населения, институтов гражданского общества и полиции по вопросам обеспечения общественной безопасности	64-65
5.4	Ресурсы повышения служебного общения полиции с гражданами	66-75
5.5	Внедрение инновационных технологий в повышение сервисной модели обеспечения общественной безопасности	76-81
	Приложение 1.	82
	Методические рекомендации по снижению латентных правонарушений	
	Приложение 2.	83-88
	Методические рекомендации по подготовке и эксплуатации программного комплекса учета профилируемых лиц	
	Приложение 3.	89-90
	Методические рекомендации по организации на базе специальных ВУЗов МВД РК ситуационных тренингов для сотрудников административной полиции в рамках внедрения СМООБ	
	Приложение 4.	91-93
	Методические рекомендации по разработке учебной программы «Сервисная полиция – концепция и философия работы менеджмента»	
	Приложение 5.	94-103
	Тематический план для первоначальной профессиональной подготовки, впервые поступающих в ОВД по дисциплине «Сервисная полиция» - концепция и философия работы менеджмента»	

Приложение 6.	103-113
Методические рекомендации о порядке подготовки и проведения опроса граждан по вопросам сервисной модели обеспечения общественной безопасности	
Приложение 7.	114-117
Методические рекомендации для полицейских при возникновении конфликтных ситуаций	
Приложение 8.	118-120
Примерный перечень вопросов для граждан по оценке уровня зрелости сервисной модели обеспечения общественной безопасности	
Приложение 9.	121-125
Приказ МВД Республики Казахстан от 24 апреля 2020 г. № 358 «Об утверждении Стандарта полицейского»	
Приложение 10.	126-128
Кодекс поведения должностных лиц по поддержанию правопорядка	
Приложение 11.	129-151
Оценка населением уровня охраны общественного порядка	
Заключение	152-153

«Образ полиции, как силового инструмента государства, будет постепенно уходить в прошлое, она станет органом по оказанию услуг гражданам для обеспечения их безопасности».

К.Ж. Токаев

1. Введение

Начало крупномасштабной реформы органов внутренних дел (далее - ОВД) Республики Казахстан было заложено в Послании народу Казахстана от 5 октября 2018 года «Рост благосостояния казахстанцев: повышение доходов и качества жизни», в котором Елбасы поставил задачу – внедрить новые современные форматы работы с населением, кардинально изменить критерии оценки полиции, перевести работу полиции на сервисную модель.

Внедрение сервисной модели обеспечения общественной безопасности (далее - СМООБ) нашло отражение и в Послании главы государства К.К. Токаева «Конструктивный общественный диалог – основа стабильности и процветания Казахстана» от 2 сентября 2019 года, где была поставлена задача – воплотить в жизнь концепцию «Слышащего государства». Главными приоритетами деятельности государственных органов были определены общественный диалог, открытость, оперативное реагирование на нужды людей, включая трансформацию функций правоохранительных органов на оказание услуг гражданам для обеспечения их безопасности.

Политика улучшения качества оказываемых услуг нашла продолжение и в Послании Президента страны «Казахстан в новой реальности: время действий» от 1

сентября 2020 года, где было отмечено, что «недостаточно просто слышать и видеть проблемы граждан, главное – правильной объективно реагировать на них». В этой связи была поставлена задача – разработка «новых стандартов служения государства интересам граждан», и эта ключевая роль отведена правоохранительной и судебной системам.

В ежегодном Послании народу Казахстана от 1 сентября 2021 года «Единство народа и системные реформы – прочная основа процветания страны» Глава государства отметил, что «в ряде регионов в пилотном режиме запущена сервисная модель полиции» и определил, что следующим этапом является «ее масштабирование». Успех данной работы во многом зависит от вовлечения в данный процесс местных органов власти, которые должны понимать суть нововведений и оказывать содействие полиции».

Соответственно и в Концепции правовой политики Республики Казахстан до 2030 года, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 15 октября 2021 года № 674 предусмотрено, что «одним из основных направлений реформирования правоохранительной системы должно стать развитие сервисной модели полиции, базовыми компонентами которой «станет проактивная работа, направленная на установление партнерских взаимоотношений с обществом, в том числе путем решения вопросов с учетом мнения жителей, проживающих на конкретной территории, а также обеспечение шаговой доступности, нацеленной на облегчение гражданам доступа к полиции».

Вместе с тем, для успешного «масштабирования» необходима комплексная оценка результатов пилотного проекта «Казахстанская сервисная модель полиции» и возможностей имплементации данной модели в регионах с учетом местных особенностей.

Таким образом, исследование теории и практики сервисной модели обеспечения общественной безопасности отвечает потребностям государства и общества в целом, и правоохранительных органов в частности.

В связи с чем, подготовка методических рекомендаций является актуальной.

Для успешного адаптирования института сервисной полиции, после реализации соответствующих пилотных проектов, при последующем одновременном приведении ее запуска в масштабе всей страны, необходимо объединение усилий сообщества отечественных теоретиков ученых-правоведов государственными служащими органов исполнительной власти, практическими сотрудниками ОВД, а также представителями неправительственных организаций, по приведению к единым общим стандартам оказания полицией услуг населению, с выработкой ключевых показателей и критериев оценки качества их предоставления.

Конечной целью станет создание профессионального, представительного, подотчетного органа, реагирующего на потребности и работающего в партнёрстве с обществом.

Коллективная монография предназначена для сотрудников ОВД, курсантов и слушателей учебных заведений правоохранительных органов.

1.1 Список принятых определений, терминов и сокращений

Наименование	Описание
АПО	Академия правоохранительных органов
АЮИИ	Актюбинский юридический институт
ГП	Генеральная прокуратура
ДП	Департамент полиции
КАП	Комитет административной полиции
МВД РК	Министерство внутренних дел Республики Казахстан
МИО	Местные исполнительные органы
МЛС	Места лишения свободы
МПС	Местная полицейская служба
МТО	Материально-техническое оснащение
НПА	Нормативно-правовые акты
НПО	Неправительственные организации
СМООБ	Сервисная модель обеспечения общественной безопасности
ООБ	Обеспечение общественной безопасности
ОБ	Общественная безопасность
ОВД	Органы внутренних дел
ООП	Охрана общественного порядка
ОСИ	Объединение собственников имущества
РК	Республика Казахстан
Сервис	от лат. <i>service</i> – служение; → лат. <i>servio</i> – служить, обслуживать; → лат. <i>servus</i> .
УИП	Участковый инспектор полиции
УГО	Уполномоченные государственные органы
УПП	Участковый пункт полиции
ЦВАиД	Центр временной адаптации и детоксикации
ЦГО	Центральные государственные органы, реализующие государственную политику СМООБ

1.2 Правовое регулирование СМООБ

1) Закон Республики Казахстан от 3 апреля 2014 года № 199-V «Об органах внутренних дел Республики Казахстан».

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Органы внутренних дел Республики Казахстан и их назначение

Органы внутренних дел Республики Казахстан являются правоохранительным органом, предназначенным для защиты жизни, здоровья, прав и свобод человека и гражданина, интересов общества и государства от противоправных посягательств, охраны общественного порядка и обеспечения общественной безопасности;

2) Закон Республики Казахстан от 29 апреля 2010 года 271-IV «О профилактике правонарушений».

Глава 2. Субъекты профилактики правонарушений

Статья 7. Компетенция органов внутренних дел

Органы внутренних дел взаимодействуют с гражданами и организациями, участвующими в охране общественного порядка и профилактике правонарушений;

3) Послание Президента Республики Казахстан Н. Назарбаева народу Казахстана от 5 октября 2018 г. «Рост благосостояния казахстанцев: повышение доходов и качества жизни».

Направление 1.

О переводе работы полиции на сервисную модель:

1)	внедрение новой современной форматы работы с населением, кардинальное изменение критерий оценки полиции;
2)	в сознании граждан должно укрепиться, что полицейский не карает, а помогает в трудной ситуации;
3)	при городских и районных органах внутренних дел нужно создать комфортные условия для приема граждан по принципу ЦОНов;
4)	все города Казахстана необходимо обеспечить системами мониторинга общественной безопасности;
5)	ключевыми параметрами оценки работы полиции должны стать уровень доверия со стороны общества и чувство безопасности у населения.

4)Послание Главы государства Касым-ЖомартаТокаева народу Казахстана 1 сентября 2021 г. «Единство народа и системные реформы - прочная основа процветания страны».

Направление 4.

Политическая модернизация и защита прав человека:

В ряде регионов в пилотном режиме запущена сервисная модель полиции. Следующий этап – ее масштабирование. Успех данной работы во многом зависит от вовлечения в данный процесс местных органов власти, которые должны понимать суть нововведений и оказывать содействие полиции;

5) Распоряжение Правительства Республики Казахстан «Об утверждении Дорожной карты развития органов внутренних дел Республики Казахстан на 2022-2024 годы».

Направление 1.

Внедрение сервисной модели работы полиции и повышение эффективности профилактики правонарушений:

1)	разработка и утверждение Концепции перехода казахстанской полиции на «сервисную модель»;
2)	масштабирование сервисных подходов обеспечения общественной безопасности с организацией мониторинга результатов проводимой работы;
3)	разработка пошагового алгоритма действий для сотрудников местной полицейской службы (патрульной, ювенальной полиции), а также ЦОУ и дежурных частей в различных ситуациях);
4)	разработка новых критериев оценки деятельности местной полицейской службы с учетом внедрения сервисных подходов обеспечения общественной безопасности;
5)	подготовка тренеров по внедрению сервисных подходов обеспечения общественной безопасности и проведение ими тренингов для сотрудников органов полиции по выстраиванию устойчивых доверительных отношений с местным сообществом для совместного выявления и решения проблем безопасности;
6)	проведение специальных обучающих курсов для руководящего состава органов полиции и сотрудников местной полицейской службы по внедрению сервисной модели работы;
7)	укрепление сотрудничества с ЖСК и ОСИ в работе по реализации сервисного подхода в обеспечении общественной безопасности с принятием мер по созданию электронной базы данных о проживающих лицах и квартирах, сдающихся в наем;

8)

использование потенциала консультативно-совещательных органов при департаментах полиции в работе по формированию сервисной модели деятельности полиции на местном уровне.

б) Приказ МВД Республики Казахстан от 24 апреля 2020 г. № 358«Об утверждении Стандарта полицейского».

Глава 1. Общие положения



7) Протокол от 19 июня 2016 г. № 7-2-30/797-и/вн «Об утверждении Отраслевой рамки квалификаций органов внутренних дел Республики Казахстан».

Глава 2. Общие положения

Отраслевая рамка квалификаций предназначена для различных групп пользователей – субъектов Министерства внутренних дел, организаций образования, общественных организаций, граждан, и позволяет:



8) Распоряжение Премьер-Министра Республики Казахстан «Об утверждении Дорожной карты развития органов внутренних дел Республики Казахстан на 2022-2024 годы».

Проект распоряжения Премьер-Министра Республики Казахстан разработан в соответствии с пунктом 4.2 Протокола заседания Комиссии по реформе правоохранительной и судебной систем при Президенте Республики Казахстан от 3 июня 2021 года №21-52-2.2 о принятии нового программного документа, в рамках которого будет продолжено комплексное

совершенствование системы органов внутренних дел.

Вывод: вышеуказанные политико-правовые документы указывают на необходимость изменения формата работы полиции с населением в контексте сервисной модели обеспечения общественной безопасности.

1.3 Понятийный аппарат СМООБ



Ожидаемые результаты:				
1.	Уровень доверия граждан к ОВД	2022 г. 82,3%	2023 г. 82,4%	2024 г. 82,5%
2.	Ощущение личной, имущественной и общественной безопасности	2022 г. 70,6	2023 г. 73,7%	2024 г. 76,9%
3.	Улучшение показателя операционной оценки МВД «Взаимодействие госоргана с физическими и юридическими лицами»	2022 г. 63 балла	2023 г. 64 балла	2024 г. 65 баллов



1. Для обеспечения общественной безопасности полиция должна осуществлять свою деятельность в партнерстве с обществом, чтобы иметь возможность определять его проблемы, потребности и принимать разумные решения.

2. Работа полиции с населением требует широкого диапазона профессиональных умений и знаний:



В этом плане важным инструментом, способствующим сотрудничеству между полицией и обществом, является Приказ МВД Республики Казахстан от 24 апреля 2020 г. № 358 «Об утверждении Стандарта полицейского».

Основной из задач перехода на сервисную модель полиции является завоевание доверия граждан путем создания эффективной и не коррумпированной полиции.



Цель СМООБ – это оказание качественных услуг гражданам, решение проблем безопасности в партнерстве с обществом.

Задачи СМООБ –

обеспечение безопасности и профилактика правонарушений. Граждане и сообщества – главный фокус, а показателями эффективности являются чувство безопасности, доверие к полиции и качество жизни.



Руководящие правила СМООБ:

Защита и соблюдение прав, свобод и законных интересов человека и гражданина.

В Республике Казахстан признаются и гарантируются права и свободы человека в соответствии с Конституцией. Права и свободы человека принадлежат каждому от рождения, признаются абсолютными и неотчуждаемыми, определяют содержание и применение законов и иных нормативных правовых актов.

Гражданин Республики в силу самого своего гражданства имеет права и несет обязанности.

Иностранцы и лица без гражданства пользуются в Республике правами и свободами, а также несут обязанности, установленные для граждан, если иное не предусмотрено Конституцией, законами и международными договорами.

Осуществление прав и свобод человека и гражданина не должно нарушать прав и свобод других лиц, посягать на конституционный строй и общественную нравственность.



Культура общения – это составная часть культуры личности вообще и сотрудников органов внутренних дел, в частности.

Основные формы культуры общения: культура поведения, культура речи и культура внешнего облика.

В настоящее время термин «общение» все шире используется для характеристики важнейших видов человеческой деятельности, поскольку последние не могут осуществляться вне общения людей друг с другом.

Более того, многие виды деятельности по своей форме протекают только в общении:



Сотрудники ОВД находятся в постоянном контакте друг с другом и с представителями различных слоев населения, поэтому их авторитет во многом зависит от умения общаться с людьми, а это требует знания и понимания правил и принципов общения.

Поскольку человек – существо социальное, общение для него является важной частью жизни. Между тем общаться можно «грамотно» и «безграмотно».

О культуре сотрудника ОВД судят не только по его внешнему виду и манере поведения, но также по умению грамотно говорить и излагать свои мысли.

Принцип целесообразности предполагает выбор наиболее целесообразной линии поведения, удобной для участников общения.



Скромность и точность предполагает пунктуальность, говорить о себе только то, что необходимо, не требовать льгот и привилегий. Скромный человек никогда не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает свое превосходство, свои качества, не

требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг.



Узнаваемость. В рамках исполнения поручения главы государства по повышению статуса и узнаваемости участковых инспекторов полиции разработана отдельная линейка форменной одежды. Одежда для женщин — сотрудников

аппаратов управлений полиции дополнена форменным платьем для ношения в летний период.

При разработке формы основной акцент сделан на создании максимально удобной и комфортной для полицейских одежды, учтены пожелания сотрудников, несущих службу в различных климатических условиях, а также изучался мировой опыт.

Линейка новой формы с учетом специфики и условий несения службы сгруппирована по дизайну и конструкции на форменную одежду для патрульных полицейских, сотрудников наружных служб и аппаратов управлений ОВД.

Для всех категорий служб созданы летний, демисезонный и зимний комплекты со светоотражающей надписью «Polisia».

Впервые изменена форменная обувь сотрудников. Представленная в виде кроссовок тактическая обувь удобно облегает стопу, защищает ноги от травм, скольжения, ушибов и практична.

На основе эмблем городов и областей разработаны региональные нашивки на правый рукав форменной одежды. Цвет канта на изделиях заменен с красного на бирюзовый.

Металлические изделия – жетоны, эмблемы, звезды и кокарды - заменены на текстильные.

Особое внимание уделено свет возвращающим элементам по всему силуэту и конечностям, что увеличивает уровень безопасности на дороге.

Введение новой формы будет осуществляться поэтапно в рамках текущих бюджетных программ и по мере износа старой формы.

Доступность. Одним из решений «полиция шаговой доступности» стала установка стационарных постов полиции модульного типа.



Данные посты представляют из себя сборно-разборные одноэтажные здания модульного типа. Оно состоит из четырех комнат – двух рабочих, кухни и уборной. Сам пост оснащен всеми удобствами, мебелью и необходимой техникой. Это сделано как для комфорта полицейских, потому как они несут круглосуточную

службу, так и для обратившихся граждан. Полицейские посты модульного типа функционируют круглые сутки. Поэтому по возникающим вопросам к полицейским можно обратиться в любое время. В дневное время на посту находится участковый инспектор полиции, где для удобства граждан им, в рамках компетенции ОВД, может осуществляться прием обращений и заявлений о нарушенных правах, по которым оперативно принимаются меры реагирования. В случаях обращений граждан с вопросами, не относящимися к ведению органов полиции, даются рекомендации о том, куда необходимо обратиться. В ночное время на посту службу несут сотрудники патрульной полиции, которыми осуществляется патрулирование прилегающих к посту общественных мест.

Модульные посты в зависимости от криминогенной обстановки могут быть передислоцированы на наиболее пораженные преступностью участки. Как показывает статистика преступности, установка постов и увеличение пеших нарядов полиции положительно сказалось на уровне состояния общественного порядка и безопасности.



Доброжелательность—духовно—
нравственное качество личности,
выражающее благорасположение,
симпатию одного человека к другому,
пожелание ему добра, блага, успеха;
это способность человека радоваться
чужим успехам, чужому счастью, чужой радости; это
отсутствие зависти, мстительности и безразличия к людям;
это умение прощать чужие ошибки, терпение к
человеческим недостаткам¹.

¹ Словарь русского языка: В 4-х т. / РАН, Ин-т лингвистич. исследований; Под ред. А. П. Евгеньевой. — 4-е изд., стер. — М.:

Прозрачность–



транспарентность(от лат. *transparens* «прозрачный»).В гуманитарном и социальном контексте подразумевает открытость, коммуникацию и подотчетность².

Подотчетность–предполагаетпривлечение, как отдельных сотрудников полиции, так и правоохранительных органов к ответственности за не эффективное предоставление основных услуг по борьбе с преступностью и поддержанию порядка³.



Вежливое поведение полиции– нормавзаимоотношений сотрудника полиции с окружающими людьми. Она включает внимательность, внешнее проявление доброжелательности к человеку, деликатность и такт.

Корректность–этоособый оттенок вежливости, заключающийся в умении держать себя в рамках общепринятых приличий в любых ситуациях. Это

Рус.яз;Полиграфресурсы, 1999; (электронная версия): Фундаментальная электронная библиотека.

² Источник: <https://wikimediafoundation.org>.

³Источник: Walker, SamuelE. (2005). The New World of Police Accountability (1st ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc. ISBN 978-1-412-90943-3. OCLC 56334321.

умение общаться с любым человеком на равных.

Тактичность – это чувство меры, которую необходимо соблюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях. Это умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов или действий наносится обида человеку.



Культура речи. Речь сотрудника, а тем более офицера, должна быть лаконичной, четкой и понятной, сочетать в себе языковую грамотность, эмоциональность, компетентность в употреблении слов и выражений. Общаясь с гражданами в речи недопустимо использовать жаргонные и идиоматические выражения.

Знание основных правил поведения не только общественно полезно, но и приносит пользу и удовольствие тому, кто им обладает. Хорошо воспитанный человек чувствует себя уверенно в любом обществе, легко преодолевает психологический барьер общения, не испытывает комплекса неполноценности и получает возможность расширять круг своего общения, включая в него интересных, умных людей, у которых есть чему поучиться и общение с которыми доставляет истинное удовольствие⁴.



Правопорядок - состояние общественных отношений, при котором обеспечивается соблюдение закона и иных правовых норм, одна из составных частей общественного порядка.

Это фактическое регулирование

⁴Источник: https://vuzlit.com/470624/sluzhebnyy_etiketsotrudniko_osnovnye_pravila_formy_vyrazheniya.

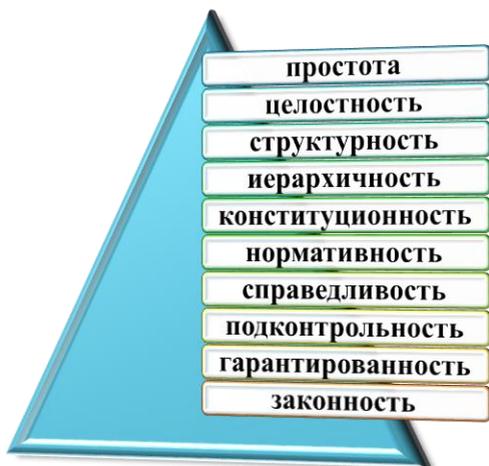
социальных связей, качественное выражение законности.

Правопорядок характеризуется уровнем законности в государстве и степенью реализации прав и свобод человека и гражданина, а также исполнением ими и государственными органами возложенных законом обязанностей.

Основными признаками правопорядка являются:



К главным принципам правопорядка относятся⁵:



Оказание помощи (*Service*). Помощь может заключаться в оказании первой помощи, предоставлении туристической информации, помощи заблудившемуся, а также педагогической помощи (на темах, таких как предотвращение употребления наркотиков). Согласно некоторым источникам 80% всех вызовов в полицию не связано с преступлениями. Поскольку полицейские традиционно доступны круглогодично, 24 часа в сутки, граждане звонят в полицию не только по серьезным случаям, но также и незначительным проблемам. В результате полицейская помощь может заключаться в придорожной авто помощи, направлении и консультации, куда надо обратиться по компетенции, нахождении потерянных домашних, или проверке замков на двери во время отпуска гражданина.

Это подтверждается и другими источниками, которые также связывают социальные услуги населению со скорой медицинской и психологической помощью, с

⁵ Источник: <https://ru.wikipedia.org/wiki>.

поиском потерявшихся людей, помощью автомобилистам, попавшим в трудную дорожную ситуацию, и даже со спасением животных. При этом отмечают, что это направление деятельности занимает от 30 до 40 % всех вызовов полиции в США⁶. Кроме того, традиционное поддержание полицией общественного порядка включает вмешательство и арбитраж в семейных и бытовых конфликтах, обеспечение транспортного движения, контроль за уровнем шума, удаление нарушителей порядка из общественных мест, поддержание там спокойствия. Подсчитано, что три из каждых десяти вызовов полиции имеют дело с этой категорией деятельности⁷.

Основной предпосылкой партнерства между полицией и обществом является настоятельная необходимость повышения уровня вовлечения общества в дело обеспечения безопасности и общественного порядка, а также решения проблемы преступности в местах проживания граждан, поскольку эта задача не может быть решена силами одной лишь полиции.

Для достижения подобных партнерских отношений, полиция должна глубже интегрироваться в общество и укрепить свою легитимность посредством осуществления полицейской деятельности на основе согласованных действий и улучшения качества услуг, оказываемых обществу.

⁶Источник: Wilson J.Q. Varieties of Police Behavior. — Cambridge, MA: Harvard University press, 1978.

⁷Лури В.С. Анализ современного опыта психологической подготовки сотрудников полиции США: автореф. дис. канд. псих.наук. – М.: Академия МВД РФ, 1991. – С. 5.

Таким образом, полиция должна:



Общественная безопасность.

Вторая из составляющих национальной безопасности, выраженная в уровне защищенности личности, общества и государства преимущественно от внутренних угроз общественно опасного характера, характеризуется удельным уровнем преступлений и правонарушений, влияющих на состояние безопасности общества в целом и отдельных граждан в частности.

Часть учёных юристов определяют понятие ОБ как совокупность нормальных общественных отношений, установленных нормативно-правовыми актами, обычаями и традициями, обеспечивающих достаточный уровень личной безопасности членов общества и самого общества в целом⁸.

⁸ Источник: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>, дата обращения.

2. Обзор международного опыта СМООБ

Сегодня полиция развитых стран ориентирована на обслуживание населения. На международном полицейском конгрессе, посвященном обсуждению концептуальных основ деятельности полиции в XXI веке в Мюнстере (ФРГ 1998 г.) говорилось о том, что одним из элементов новой модели полиции является ее определение как сервисной службы, оказывающей услуги населению на определенной территории⁹.

Анализ зарубежного опыта в этой сфере позволяет выделить наиболее интересные наработки, которые могут быть использованы в Казахстане.

Касательно цели и задач сервисной полиции.

Один из наиболее видных руководителей полиции Соединенного Королевства в 1972-1977 гг. сэр Роберт Марк однажды сказал, выступая перед полицейской аудиторией: «Полицейская функция, которой мы с вами себя посвятили, возможно, одна из самых достойных и благородных функций в свободном обществе. Мы с вами представляем власть через согласие, а не через силу»¹⁰.

В Германии, Франции, Великобритании, Японии и других передовых странах полицейские несут свою службу при поддержке подавляющего большинства членов общества и давно освоили социальную технологию, суть которой в том, что полиция должна охранять

⁹Анисимков В.М., Буничев Ю.А. Полиция XXI века: концепции и механизм реализации (по материалам 1-го полицейского Конгресса). - М., 1998. - С. 78-85.2.

¹⁰Источник: In the office of Constable Robert Mark // Published by Collins. — 1978, датаобращения (15.03.2022 г.).

общественный порядок таким образом, как желает того само охраняемое общество¹¹.

Это выражается в формировании нового способа охраны общественного порядка и снижения уровня преступности: так называемой «со-общественной полиции» (или community policing: термин предложен Марком Мором из Школы государственного управления им. Д.Кеннеди, Гарвард) в рамках которой граждане рассматриваются как соучастники процесса производства правопорядка¹².

Соответственно вместо задачи «снижать уровень преступности» полиция нацелилась на решение проблем сообщества¹³. Концептуальной основой такого изменения стало убеждение в том, что преступность в определенном географическом районе может быть снижена с помощью изучения характеристик и проблем района, а затем в применении соответствующей стратегии и мероприятий. Проблемами могут быть, например, перенаселенность определенного района, что способствует грабёжам, хулиганским выходкам со стороны молодежи и т.д.; близость района к шоссе и дорогам, «собирающим» проституток, что делает опасным передвижение в темное

¹¹Источник: Safir H. Goal-Oriented Community Policing: The NYPD Approach // The Police Chief. - 1997. December. - P. 31-39, 56, датаобращения (26.04.2022 г.).

¹²**D.H. Forcers of Order.** Police Behavior in Japan & the United States. Berkeley e.a., Univ. Of California press, 1976; Hicks R.D., Dolphin G. Avoiding Family Violence — the Non-Verbal Behavior of Police Intervention in Family Fights. The Police Chief. — 1979. — N 4 (3). — P. 50-55; A handbook to support learning in area of equal opportunities in Metropolitan Police probationer training. Hendon: Metropolitan Police Training School, 1992. — P. 31-35.

¹³Определение факторов, влияющих на эффективность предоставления услуг по безопасности от преступных посягательств. - М.: Московский общественный научный фонд, 2007. - С. 3.

время суток. Для того чтобы снижать уровень преступности, необходимо разрешать те проблемы, на которые *указывает общественное мнение*. Тем самым, задача снижения уровня преступности в новой трактовке представляет собой нечто большее, чем достижение низких по сравнению с прошлым периодов уровней краж, ограблений, убийств и т.д. Она включает в себя, с одной стороны, решение проблем общества, в том числе и *социальных*, а также снижение ощущения страха и опасности у людей, населяющих определенные районы.

Идея служения полиции обществу в тесном сотрудничестве с гражданами превращает полицию на Западе из карательной силовой структуры в повседневную круглосуточную сервисную службу с широким спектром социальных услуг, где «общество – это покупатель, а полицейское подразделение — это продавец своей полицейской услуги»¹⁴.

Таким образом, полицейская деятельность приобретает все большую общественную направленность.

Так, более 80% служебного времени сотрудника полиции в США составляет помощь гражданам в решении различных проблем¹⁵.

Исследуемая модель тесно связана с интересной практикой участия граждан в стратегическом планировании и оценке деятельности полиции.

Это важно, поскольку населению необходимо четко представлять, как взаимодействовать с полицией и каких результатов следует ожидать. С этой целью, в

¹⁴ Изучение и формирование общественного мнения о деятельности полиции (опыт работы полиции зарубежных стран): реферативный сборник. — М.: Академия управления МВД России, 2004. - С. 17.

¹⁵ Павловский Н.Ю., Пылев С.С. 61 вопрос, 61 ответ: о службе и учебе полицейских штата Орегон (США). — М., 1997. — С. 7.

Великобритании разработаны обязательства полицейской службы, где изложены:

-  основные результаты, которых может ожидать население, т.е. минимальное время реагирования на чрезвычайные и несрочные вопросы
-  не связанный с чрезвычайными ситуациями номер телефона для сообщения о своей обеспокоенности
-  предоставление имен и контактных данных членов местной полицейской службы
-  временные параметры ежемесячных собраний или приемов
-  легко доступная информация об уровне преступности и действиях по его снижению, вплоть до уровня улицы

Данный опыт синхронизируется с *Чикагской альтернативной стратегией деятельности полиции* для городов США. Её суть интеграция городских служб – полиции, предоставление жилья и других социальных услуг – сучастием жителей. Десятки тысяч жителей и полицейских учились анализировать проблемы местной преступности и беспорядков. Ключевым нововведением стал одностороничный бланк запроса городских услуг (*CityServiceRequestForm*), охватывающий все запросы и все важные отделения муниципального управления, оказывающие услуги. Органы местного самоуправления взяли на себя обязательство отвечать на все запросы в течение недели. В каждой патрульной машине имелись распечатанные бланки, а также онлайн – версия, которую можно было отправить прямо из машины. Граждане поднимали такие связанные с беспорядком проблемы, которые полиция редко считала приоритетами: граффити, распитие алкогольных напитков в общественных местах, вандализм, прогулы, бродяжничество, попрошайничество и бытовые споры. Программа работала больше десяти лет.



Показатели преступности и беспорядков снизились на 7%, а групповое насилие - на 10%. Больше всего снизились показатели грабежей и нападений. Количество краж со взломом, угонов машин и автомобильного вандализма снизилось на 8%. Хотя некоторые утверждают, что это не слишком впечатляющие улучшения, они непропорционально коснулись наиболее нуждающихся групп, в особенности меньшинств. Страх перед преступностью снизился, и доверие к деятельности полиции повысилось¹⁶.

Международные стандарты полицейского

Генеральная Ассамблея, учитывая, что цели, провозглашенные в Уставе Организации Объединенных Наций, включают осуществление международного сотрудничества в поощрении и развитии уважения к правам человека и основным свободам для всех, без различия расы, пола, языка и религии, ссылаясь, в частности, на Всеобщую декларацию прав человека и международные пакты о правах человека, ссылаясь также на Декларацию о защите всех лиц от пыток и других жестоких, бесчеловечных или унижающих достоинство видов обращения и наказания, принятую Генеральной Ассамблеей в ее резолюции 3452 (XXX) от 9 декабря 1975 года, принимая во внимание, что характер функций по поддержанию правопорядка в защиту общественного порядка и то, каким образом они осуществляются,

¹⁶**Bard M.** Family Crisis Intervention — From Concept to Implementation. — Washington, Dept. Of Justice, 1974. — P. 11.

оказывают непосредственное воздействие на качество жизни отдельных лиц, а также всего общества в целом, осознавая важность задачи, которую добросовестно и с достоинством осуществляют должностные лица по поддержанию правопорядка в соответствии с принципами прав человека, памятуя, однако, о возможных злоупотреблениях, которые связаны с осуществлением этих обязанностей, признавая, что введение кодекса поведения должностных лиц по поддержанию правопорядка является лишь одной из нескольких важных мер по предоставлению гражданам, обслуживаемым должностными лицами по поддержанию правопорядка, защиты их прав и интересов, осознавая, что существуют дополнительные важные принципы и предпосылки гуманного осуществления функций по поддержанию правопорядка, а именно, что:

1)	как и все другие учреждения системы уголовного правосудия, каждый орган охраны порядка должен представлять общественность в целом, нести перед ней ответственность и быть ей подотчетным;
2)	эффективное поддержание этических норм среди должностных лиц по поддержанию правопорядка зависит от существования хорошо продуманной, повсеместно принятой и гуманной системы законов;
3)	каждое должностное лицо по поддержанию правопорядка является частью системы уголовного правосудия, цель которой состоит в предотвращении преступности и борьбе с ней, и что поведение каждого должностного лица этой системы оказывает воздействие на всю систему;
4)	от каждого органа по охране порядка в соответствии с основной предпосылкой любой профессии необходимо требовать осуществления самоконтроля в полном соответствии с принципами и нормами, изложенными в настоящем документе, и что действия должностных лиц по поддержанию правопорядка должны подвергаться

тщательной проверке со стороны общественности, которая может осуществляться либо советом, министерством, прокуратурой, судом, омбудсменом, комитетом граждан, либо любым сочетанием этих органов или любым другим органом по надзору;

- 5) нормы, как таковые, не будут иметь практической ценности до тех пор, пока их содержание и значение посредством обучения и подготовки и путем осуществления контроля не станут частью кредо каждого должностного лица по поддержанию правопорядка, принимает содержащийся в приложении к настоящей резолюции Кодекс поведения должностных лиц по поддержанию правопорядка и постановляет препроводить его правительствам с рекомендацией положительно рассмотреть вопрос о его использовании в рамках национального законодательства или практики в качестве свода принципов, которые должны соблюдаться должностными лицами по поддержанию правопорядка¹⁷

Для комплексного обеспечения критериев качества полицейского сервиса: законности, уважительности, своевременности, всесторонности и информированности сотрудники органов внутренних дел должны обладать соответствующими знаниями и навыками.

Основные группы компетенции и навыки, требуемые от сервисного полицейского (согласно международному опыту)¹⁸:

¹⁷Источник: [https:// ru.qwe.wiki/ wiki/ Chicago _Alternative _Policing _Strategy](https://ru.qwe.wiki/wiki/Chicago_Alternative_Policing_Strategy).

¹⁸Кодекс поведения должностных лиц по поддержанию правопорядка – нормативно-правовой акт международного уровня, принятый 17 декабря 1979 года резолюцией 34/169 на 106 пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН.

Профессиональные навыки

- знание правовых норм, их взаимосвязей и правил применения;

Психологические навыки

- эмоциональный интеллект;
- психология коммуникаций (эмпатия, активное слушание и т.д.);
- управление конфликтами;

Дипломатия - управление стейкхолдерами и построение сотрудничества

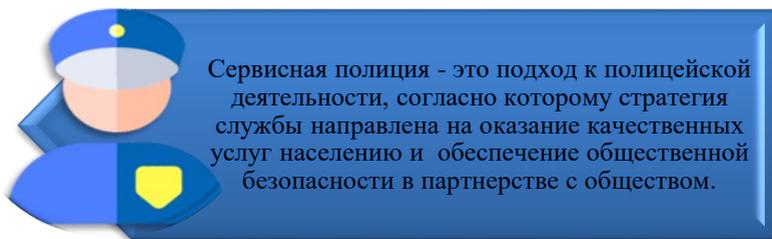
Критическое мышление, аналитические навыки решения проблем и принятия решений

Профессиональные физические навыки боевой подготовки

3.СМООБ

3.1 Сервисный подход ООБ

Сервисный подход в обеспечении безопасности – это организационная стратегия, подразумевающая тесное сотрудничество государственных органов и общества для эффективной борьбы с преступностью и повышению доверия населения к органам власти¹⁹.



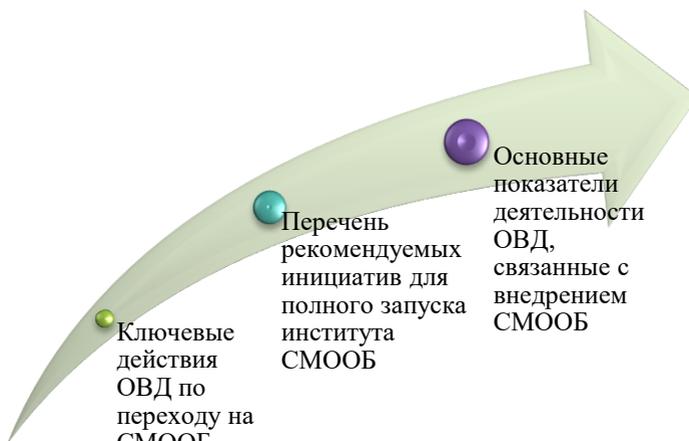
¹⁹Источник: https://www.cfin.ru/management/people/dev_val/soft-skills.shtml, датаобращения.



3.2 Область применения СМООБ

Настоящие материалы содержат рекомендации и устанавливают единые подходы применения СМООБ.

В методических рекомендациях определены:



3.3 Архитектура стратегии СМООБ

Архитектура стратегии СМООБ должна основываться на Стратегии, подготовленной МВД Республики Казахстан, в соответствии с утвержденными стандартами полицейского

1. Создать понятную и привлекательную Концепцию СМООБ, с учетом условий, традиционного уклада и ментальности казахстанского общества (естественно, с сохранением положительных и устранением негативных последствий);
2. Произвести экономический расчет выполнения поставленных задач СМООБ;
3. Подготовить обоснование СМООБ;
4. Выполнить расчет служебной нагрузки на сотрудников выполняющих обязанности по СМООБ;
5. Предусмотреть финансово-мотивационную составляющую,

	предусматривающую дополнительное материальное обеспечение и вознаграждение сотрудников полиции за оказание социальных услуг, так как каждая штатная единица ОВД предполагает индивидуальный объем и показатели служебной деятельности;
6.	Разработать алгоритм действий полицейских обслуживания населения на модульных постах полиции, нормативно закрепив данные функции одним из приказов МВД Республики Казахстан;
7.	Обеспечить обучение полицейских по социальному обслуживанию населения и оказанию помощи правового и иного характера посредством проведения тренингов и обучающих семинаров, но с предварительным направлением отдельных должностных лиц в зарубежные командировки для восприятия международного опыта и его дальнейшего распространения в условиях Республики Казахстан;
8.	Исключить сверх установленного трудовым законодательством Республики Казахстан времени работы на модульных постах полиции, что может повлечь возможные психофизиологические вредные последствия для организма полицейского.

В Стратегию рекомендуется включить следующие разделы:

1. Четкое представление о СМООБ (видение);
2. Конкретный набор целей, приоритетов и действий;
3. Основные проблемы, которые необходимо решать ОВД;
4. Итоги опроса мнения всех заинтересованных сторон, при непосредственном участии (участковые инспектора полиции, предприниматели, администрация, жители города и т.д.) по концепции (видению) СМООБ;
5. Требования по регулярному усовершенствованию методов стратегического планирования, заключающиеся в выявлении факторов внутренних и внешних проблем организации СМООБ и наличия принимаемых решений;
6. Анализ в целях улучшения развития СМООБ;
7. Ориентация Стратегии на граждан;
8. Определение навыков (компетенций), необходимых для реализации института СМООБ;
9. Общая терминология, согласованная между всеми заинтересованными сторонами (правоохранительными органами, МИО, общественностью);
10. Использование информации, полученной в результате анализа данных или с помощью аналогичных методов в процессе принятия решения;

3.4 Приоритеты СМООБ

Проведение мероприятий по разъяснению целей развития института СМООБ и необходимости разработки Концепции;

Опрос широкой аудитории по проблемным вопросам ООБ (граждане, бизнес – сообщество, общественные организации, образование, сотрудники ОВД и т.д.);

Обсуждение и синхронизация выработанных рекомендаций с ПО, МИО, экспертами;

Формирование основных элементов рекомендаций по итогам опроса;

Информацию по каждому этапу разработки предложений развития института СМООБ в официальном порядке направлять в МИО для согласования;

Предоставление предложений по усовершенствованию материально-технической базы ОВД в официальном порядке в МИО для согласования;

Обсуждение развития института развития СМООБ на Общественном совете города;

Публичное обсуждение развития института СМООБ на официальном портале «Открытые НПА» электронного правительства (legalacts.egov.kz) с обязательной публикацией окончательного отчета по предложениям граждан на официальном интернет – ресурсе МИО.

4. Взаимодействие в рамках развития СМООБ

4.1 Офис инициатив СМООБ

В структуре ОВД, МИО и общественных организаций формируется команда, осуществляющая роль Офиса инициатив по развитию института СМООБ.



Руководство Офисом инициатив **рекомендуется** закрепить за одним из заместителей руководителя МИО, осуществляющего компетенции сотрудника по обеспечению ООБ.

В Департаментах полиции областей (далее - ДП) за первыми заместителями начальников ДП, курирующих местную полицейскую службу (далее - МПС), в состав Офиса необходимо включить:



4.2 Партнеры СМООБ

В таблице 1 приведены партнеры в построении СМООБ

Таблица 1. Партнеры и их роли

Партнеры и их роли			
Роль	Описание	Взаимозаинтересованность в инициативах СМООБ	Участие в инициативах СМООБ
МВД	Центральный гос. орган, осуществляющий руководство гос. управления.	Надлежащее обеспечение СМООБ.	Координации деятельности ОВД по СМООБ, в том числе для объединения усилий и взаимодействия правоохранительных и других заинтересованных гос. органов по СМООБ.
МИО	Исполнительный орган, осуществляющий в пределах своей компетенции местное государственное управление.	Обеспечение СМООБ	Повышения эффективности ОВД по переходу на СМООБ

МПС	Совместная деятельность полиции, субъектов профилактики и общественности по решению проблем обеспечения общественной безопасности в целях повышения уровня защищенности и доверия к органам власти	Обеспечивают СМООБ	Предупреждения правонарушений, обеспечение общественной безопасности, своевременное оказание помощи населению
Аналитики, эксперты	Осуществляют анализ и экспертизу	Проводят анализ опроса населения, полученных статистических данных, характеристик, мониторинг выполнения поставленных задач по обеспечению СМООБ	В проведении анализа и экспертизы испытания СМООБ на соответствие принятым решениям
СМИ	Освещают этапы развития СМООБ	Реализуют государственную политику в сфере информатизации развития СМООБ	В обеспечении информатизации в рамках реализации СМООБ

ОСИ	Оказывают содействие полиции СМООБ		В улучшении качества жизни граждан	В содействии ОВД по переходу на СМООБ
Волонтеры	Оказывают содействие СМООБ	в	В расширении услуг СМООБ	В оказании содействия ОВД в СМООБ
Активисты	Активные участники жизни города или села		В улучшении качества жизни	Выставляют требования большей части населения к СМООБ
Официальные и неофициальные	Взаимодействуют с полицией по вопросам СМООБ		В обеспечении ООБ	Оказывают содействие полиции в обеспечении ООП
Иностранцы граждане	Люди, которые не являются горожанами, однако определённое время проводят на территории РК		Безопасность	Экономическая выгода

Представители организаций	Организации, предприятия, которые создают благоприятные условия для реализации СМООБ	Улучшение возможности перехода на СМООБ	В создании условий для СМООБ
НПО	Неправительственные организации, оказывающие содействие ОВД в СМООБ	Развитие инициативы СМООБ	Совместное участие с НПО в выработке требований СМООБ
Граждане	Активные потребители сервиса	Улучшение качества СМООБ	<p>Основные заинтересованные лица, которые выставляют большинство требований к СМООБ.</p> <p>Инициативы, включающие в себя:</p> <p>компетентность, доступность, своевременность, оперативность, справедливость, честность, человечность, вежливость и т.д.</p>

4.3 Участие уполномоченного органа в сфере СМООБ

На республиканском уровне главным координатором по вопросам дальнейшего развития СМООБ в Республике Казахстан является Министерство внутренних дел.

В целях успешной реализации мероприятий по переходу на СМООБ рекомендуется закрепить следующие виды деятельности ОВД (в рамках Закона Республики Казахстан «Об органах внутренних дел» от 23 апреля 2014 г. № 199):

- разработка и утверждение нормативных правовых актов в сфере СМООБ, выработка предложений по совершенствованию законодательства Республики Казахстан в сфере СМООБ;

- совершенствование НПА и стандартов полицейских и развития СМООБ;

- осуществление мониторинга реализации проекта и контроля в сфере СМООБ;

- координация Офисов СМООБ в МИО;

- контроль исполнения плана мероприятий в рамках реализации проекта СМООБ;

- консолидация заинтересованных государственных органов и НПО по осуществлению СМООБ;

- организация проведения семинаров, курсов обучения полицейских по СМООБ;

- рассмотрение/согласование программы развития СМООБ;

- разработка и утверждение планов по усовершенствованию СМООБ на республиканском и региональном уровнях;

- изучение международного опыта работы СМООБ;

- проведение оценки инициатив по переходу на СМООБ;

- развитие внедренных информационных технологий;

- определение порядка, форм и видов привлечения граждан к мероприятиям по обеспечению общественного порядка, не связанным с контрольными и надзорными функциями;

- взаимодействие с МИО по вопросам деятельности граждан, участвующих в обеспечении общественного порядка;

- разъяснение гражданам, участвующим в обеспечении общественного порядка, их права и обязанности в сфере обеспечения общественного порядка;

- организация на базе участковых пунктов полиции правовой подготовки граждан, участвующих в обеспечении общественного порядка;

- другие функции, определённые действующим законодательством Республики Казахстан.

4.4 Участие МИО в СМООБ

На местном уровне ответственным за построение и развитие СМООБ являются МИО.

За МИО рекомендуется закрепить следующие виды деятельности *(в рамках Закона Республики Казахстан от 23 января 2001 года № 148-III «О местном государственном управлении и самоуправлении в Республике Казахстан»)*.

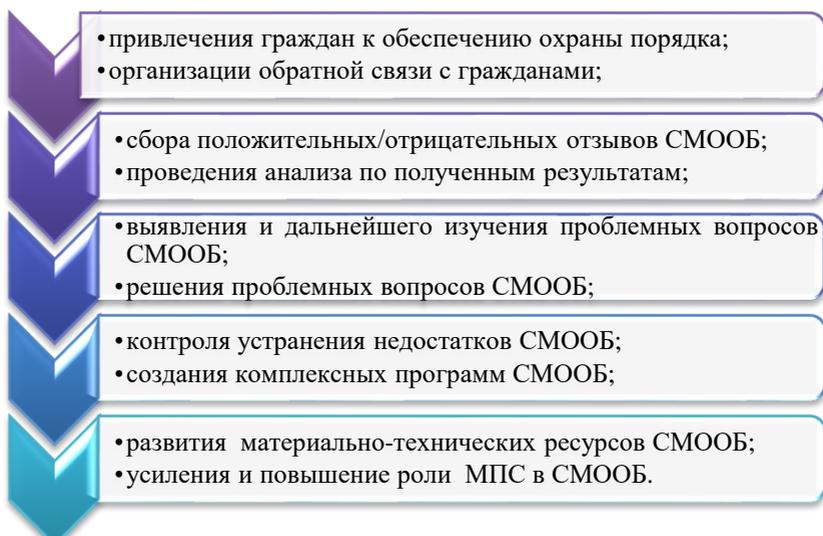
РЕАЛИЗАЦИЯ
СМООБ:

- 1) формирование офисов СМООБ;
- 2) проведение опроса населения;
- 3) изучение международного опыта работы СМООБ;
- 4) формирование и организация рабочей группы по усовершенствованию СМООБ с привлечением НПО и граждан;

5) разработка планов и дорожных карт по усовершенствованию СМООБ;
6) исполнение планов и дорожных карт по СМООБ;
7) мониторинг СМООБ;
8) развитие информационных технологий;
9) ведение регионального учета граждан, участвующих в обеспечении общественного порядка;
10) определение видов и порядка поощрения, а также размера денежного вознаграждения граждан, участвующих в обеспечении общественного порядка;
11) проведение оценки СМООБ;
12) контроль выполнения показателей эффективности СМООБ.

4.5 Участие граждан в СМООБ

При разработке новых подходов и инструментов обеспечения общественной безопасности для эффективного вовлечения граждан в эти процессы, МВД и МИО **рекомендуется** применять комплексные подходы в виде (в рамках Закона Республики Казахстан от 9 июля 2004 года № 590-ІІ «Об участии граждан в обеспечении общественного порядка»):



Участие граждан необходимо на каждом этапе реализации инициатив СМООБ – от разработки Стратегии до сопровождения проектов.

5.Ресурсы повышения эффективности СМООБ

5.1Основные источники ресурсов повышения эффективности СМООБ

Основными источниками ресурсов повышения эффективности СМООБ являются:



Очевидно, что все действия полиции, так или иначе, влияют на формирование общественного мнения и отношения к ее деятельности. Усилия, направленные на повышение уровня доверия к полиции, неизменно будут способствовать повышению уровня сервисной модели обеспечения общественной безопасности:



Суть социально-ориентированной концепции взаимодействия полиции и общества заключается еще и в том, чтобы расширить контакты с гражданами, составляющими не преступное, законопослушное большинство, которое может служить основой правоохранительной интеграции общества.

В контексте традиционной деятельности взаимодействие полицейских осуществляется в основном с носителями определенных социальных девиаций, конфликтно настроенными гражданами, имеющими предвзятое отношение к полиции²⁰.

²⁰ Источник: <http://ztgzt.kz/servisnaya-policziya-novye-podhody-k-obshhestvennoj-bezopasnosti>.

В создании новых условий взаимодействия полиции с населением решающая роль принадлежит участковым инспекторам полиции, с деятельностью которых связан ряд социальных ожиданий. Из результатов социологических опросов следует, что среди респондентов, которые знают «своего участкового» и иногда общаются с ним, существенно больше тех, кто чувствует себя защищенным от преступных посягательств наглядно показанов диаграммах.

5.2 Ресурсы повышения правовой культуры граждан

Правовая культура – общий уровень знаний и объективное отношение общества к праву; совокупность правовых знаний в виде норм, убеждений и установок, создаваемых в процессе жизнедеятельности. Проявляется в труде, общении и поведении субъектов взаимодействия. Формируется под воздействием системы культурного и правового воспитания и обучения²¹.

В зависимости от носителя правовой культуры различают три её вида:

²¹**Фролова Е.В., Медведева Н.В.** Защищенность граждан от преступных посягательств в современной России: основные тенденции и детерминанты // Криминологический журнал Байкальского государственного университета экономики и права. 2015. Т. 9. N 3. С. 525-537.



Правовая культура общества

Правовая культура общества – часть общей культуры, представляющая собой систему ценностей, накопленных человечеством в области права и относящихся к правовой реальности данного общества: уровню правосознания, режиму законности и правопорядка, состояния законодательства, состояния юридической практики и др. Высокий уровень правовой культуры является показателем правового прогресса. Культура общества является результатом социально – правовой активности отдельных личностей, коллективов и других субъектов права; она выступает отправным моментом, базой для такого рода активности и в целом для правовой культуры личности.

Правовая культура личности

Это обусловленные правовой культурой общества степень и характер прогрессивно – правового развития личности, обеспечивающие её правомерную деятельность.

Правовая культура личности предполагает:



наличие правовых знаний, правовой информации. Информированность была и остаётся важным каналом формирования юридически зрелой личности (интеллектуальный срез)



превращение накопленной информации и правовых знаний в правовые убеждения, привычки правомерного поведения (эмоционально-психологический срез)



готовность действовать, руководствуясь этими правовыми знаниями и правовыми убеждениями, то есть поступать правомерно – в соответствии с законом: использовать свои права, исполнять обязанности, соблюдать запреты, а также уметь отстаивать свои права в случае их нарушения (поведенческий срез)

Правовая культура личности характеризует уровень правовой социализации члена общества, степень усвоения и использования им правовых начал государственной и социальной жизни, Конституции и иных законов. Правовая культура личности означает не только знание и понимание права, но и правовые суждения о нём как о социальной ценности, и главное — активную работу по его осуществлению, по укреплению законности и правопорядка. Другими словами, правовая культура личности — это её позитивное правовое сознание в действии. Она включает преобразование личностью своих способностей и социальных качеств на основе правового опыта.

Правовая культура группы

В научной литературе нередко встречается указание ещё и на третий вид правовой культуры — правовую культуру социальной группы, характеризующуюся уровнем правосознания данной социальной группы, а

также уровнем реального осуществления ею требований действующего права. Однако, учитывая, что характеристика правовой культуры общества в целом совпадает с характеристикой правовой культуры социальной группы, выделять правовую культуру социальной группы из правовой культуры общества целесообразно непосредственно при изучении конкретной социальной группы, а не правовой культуры как таковой²².

Правовая культура личности предполагает:

Правовая культура личности характеризует уровень правовой социализации члена общества, степень усвоения и использования им правовых начал государственной и социальной жизни, Конституции и иных законов. Правовая культура личности означает не только знание и понимание права, но и правовые суждения о нём как о социальной ценности, и главное – активную работу по его осуществлению, по укреплению законности и правопорядка. Другими словами, правовая культура личности – это её позитивное правовое сознание в действии. Она включает преобразование личностью своих способностей и социальных качеств на основе правового опыта.

Одним из очевидных ресурсов является повышение правовой культуры граждан социального влияния на формирование правосознания социальных групп, выражающих их отношение к праву, его ценности и роли в социальном управлении.

Следует совершенствовать механизмы общественного мониторинга; органам внутренних дел необходимо не только чутко прислушиваться к «пульсу» общественного мнения, но и оперативно устранять

²² Источник: <https://ru.wikipedia.org/wiki>.

выявленные недостатки, реализуя проблемно – ориентированный подход.

Активнее применять современные методы социально – психологического «реформатирования» профессионального самосознания полицейских, которое должно быть направлено на «созидание» правового порядка (активная профилактика), а не только на борьбу с преступностью (уже свершившегося факта).

За столь непродолжительный срок реформирования органов внутренних дел действительно сложно достичь тех высот в социально ориентированной деятельности полиции, которые в зарубежных странах существуют около 30 лет. С другой стороны, именно в более динамичном развитии социального партнерства заложен основной ресурс правоохранительной интеграции общества, способствующий эффективному развитию СМООБ.

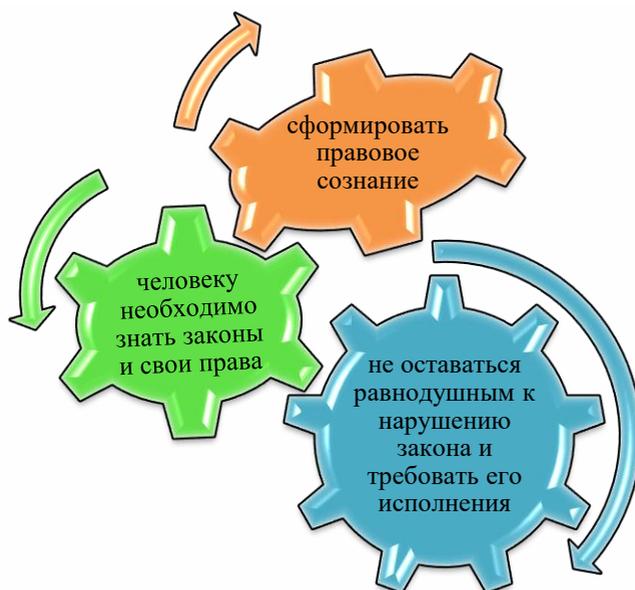
Однако простое знание законодательства, основ государственного устройства, судопроизводства еще не гарантирует, что граждане будут соблюдать и чтить закон. Для этого требуется, чтобы граждане осмыслили систему предлагаемых правил, поняли их значение и осознали их ценность.

Таким образом, целью правового воспитания является одобрение и принятие гражданином установленных правил и категорий правового государства, создание системы внутренних регуляторов его поведения, сопоставимых с официально декларируемыми и пропагандируемыми в качестве модели законопослушного поведения²³.

²³Гуляихин В.Н. Правовая культура как объект научного исследования: методологические подходы, структура и критерии оценки // Юридические исследования. - 2013. - № 4. - С. 135 - 158.

Правосознание и правовая культура личности, группы, общества формируется постепенно. основополагающую роль в их формировании играют правовое воспитание и обучение. Сформированная правовая культура личности в наибольшей степени способствует законопослушному социально активному поведению.

Для формирования правовой культуры населения **рекомендуется:**



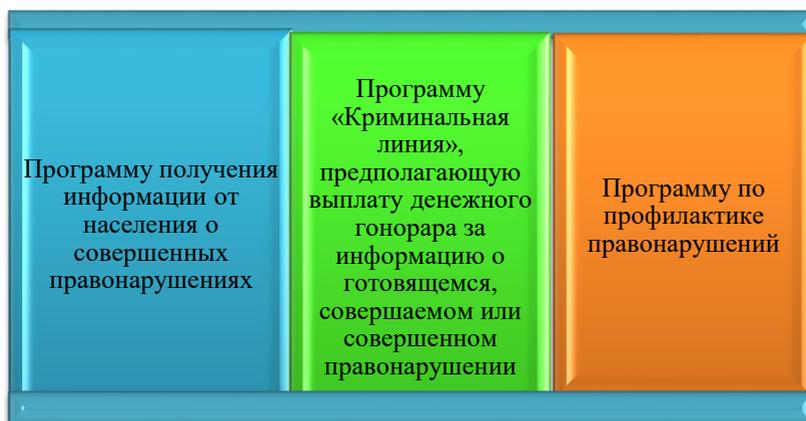
5.3 Взаимодействие населения, институтов гражданского общества и полиции по вопросам ООБ

Проблему взаимодействия населения, институтов гражданского общества и полиции необходимо рассматривать в пяти ракурсах:

ПРОБЛЕМУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ НАСЕЛЕНИЯ, ИНСТИТУТОВ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА И ПОЛИЦИИ	1) население осуществляет наблюдение за всем происходящим вокруг их жилищ и в районе и сообщает полиции о правонарушениях и подозрительных вещах. Полиция в свою очередь всячески способствует формированию подобных местных групп наблюдения;
	2) граждане участвуют в патрулировании улиц и при необходимости призывают к порядку тех, кто допускает противоправное поведение;
	3) граждане меняют свое поведение в силу той виктимологической пропаганды, которую с ними проводят полицейские;
	4) граждане могут требовать от государственных структур дополнительных ресурсов для полиции, например, открытие УПП;

5) граждане уполномочивают полицию действовать от их имени, а посредством общественного одобрения результатов ее работы стимулируют и координируют деятельность полицейских²⁴.

Среди программ стимулирующих граждан к сотрудничеству с полицейскими следует назвать²⁵:



²⁴**Берзегова С.А.** Текст научной статьи «Пути преодоления правового нигилизма»: <https://cyberleninka.ru/article/n/puti-preodoleniya-pravovogonigilizma>.

²⁵**Morgan R., Newfurn T.** The Future of Policing.- Oxford: Oxford University Press, 1997. P. 79; Reiner Robert. Chief Constables.- Oxford: Oxford University Press, 1991. P. 5-22.

5.4 Ресурсы повышения служебного общения сотрудников полиции с гражданами

В общении с людьми сотруднику необходимо руководствоваться конституционным положением о том, что каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

СОТРУДНИКУ СЛЕДУЕТ:

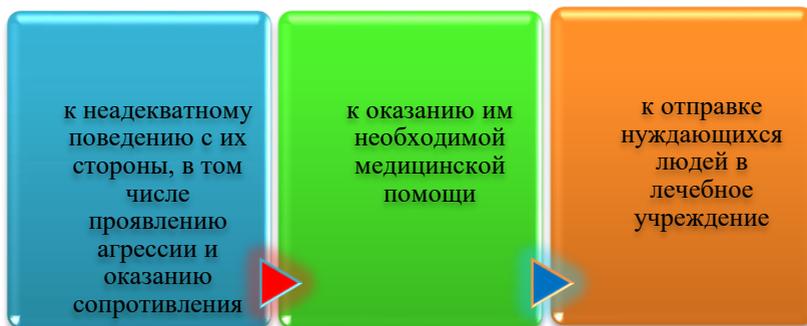
- начинать служебное общение с приветствия (приложив руку к головному убору, будучи в форменной одежде), воздерживаясь от рукопожатия; представиться, назвав свою должность, специальное звание, фамилию, кратко сообщить цель и причину обращения, по просьбе гражданина предъявить служебное удостоверение;
- излагать свои замечания и требования в корректной и убедительной форме; если требуется, спокойно, без раздражения повторить и разъяснить смысл сказанного;
- выслушивать объяснения или вопросы гражданина внимательно, не перебивая говорящего, проявляя доброжелательность и уважение к собеседнику;
- относиться почтительно к людям преклонного возраста, ветеранам, инвалидам, оказывать им необходимую помощь;

- быть предупредительным и внимательным к женщинам и детям.

При установлении личности гражданина или связанной с исполнением служебных обязанностей проверке документов сотруднику надлежит:

- 1) попросить в тактичной и вежливой форме предъявить требуемые документы;
- 2) предложить владельцу документов самому извлечь из них посторонние предметы при их наличии;
- 3) проверить документы быстро и внимательно, при необходимости более тщательной проверки объяснить гражданину ее причину, сроки и способы проведения;
- 4) поблагодарить гражданина за сотрудничество с полицией по окончании проверки и возвращении документов.

При общении с гражданами сотрудник должен проявлять выдержку и быть готов:



В общении с гражданами со стороны сотрудника недопустимы:

1)	любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
2)	высокомерный тон, грубость, заносчивость, некорректность замечаний, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;
3)	угрозы, оскорбительные выражения или реплики;
4)	споры, дискуссии и действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;
5)	беспричинные, необоснованные проверки паспортов и других документов;
6)	поспешность в принятии решений, пренебрежение процессуальными и моральными нормами, использование средств, не соответствующих требованиям закона, нравственным принципам и нормам;
7)	провокационные действия, связанные с подстрекательством, склонением, побуждением в прямой или косвенной форме к совершению правонарушений;
8)	разглашение фактов и обстоятельств частной жизни, ставших известными в ходе следственных действий;
9)	избирательный подход в принятии мер к нарушителям закона, правил дорожного движения;
10)	равнодушие, бездеятельность и пассивность в предупреждении и пресечении правонарушений.

В ситуациях, связанных с ограничением прав и свобод гражданина, за исключением действий в состоянии крайней необходимости или необходимой обороны, сотрудник должен разъяснить ему основание такого ограничения.

Чрезвычайные обстоятельства не могут служить оправданием для нарушений закона, пыток или других

жестоких, бесчеловечных либо унижающих достоинство видов обращения и наказания.



Сотруднику рекомендуется не принимать на свой счет обидных и несправедливых замечаний, неуместных острот, насмешек, высказанных на улицах и в общественных местах, не допускать втягивания в конфликтную ситуацию или скандал



При пользовании телефоном сотруднику рекомендуется говорить негромко и лаконично, не создавая неудобств окружающим; отключать мобильный телефон до начала служебного совещания; воздерживаться от разговоров по телефону, находясь в общественном транспорте

Особенности общения с посетителями органов внутренних дел:

Сотрудник органов внутренних дел должен помнить, что каждый гражданин, обратившийся в полицию, как правило, столкнулся с неприятностью или бедой. От того, как сотрудник встретит и выслушает посетителя, какую окажет помощь, зависит настроение человека и его мнение о сотруднике и работе полиции в целом

При приеме посетителей органов внутренних дел сотруднику **рекомендуется:**

- ответить на приветствие вошедшего в кабинет посетителя, предложить ему присесть;
- проявлять внимательность, тактичность, доброжелательность, желание помочь посетителю;
- выслушать заявление посетителя и уяснить суть

изложенной проблемы, задать уточняющие вопросы в корректной форме;

- разъяснить при необходимости требования действующего законодательства по рассматриваемому вопросу;
- принять решение по существу обращения посетителя;
- проинформировать посетителя о порядке и сроках рассмотрения обращения, а также обжалования принятого решения.

Сотрудник не должен:



Особенности общения с иностранными гражданами:

Профессионально грамотное поведение сотрудника при общении с иностранными гражданами способствует укреплению международного авторитета органов внутренних дел.

Сотруднику необходимо учитывать, что, находясь в нашей стране, иностранные граждане:

- 1) обращаются к сотруднику как к представителю органов государственной власти;
- 2) не владеют или слабо владеют государственным или русским языками, что затрудняет правильное понимание сотрудником обращений с их стороны;

- 3) не в полной мере информированы о правилах поведения в общественных местах;
- 4) представляют другую культуру и могут недостаточно ясно понимать местные обычаи и традиции.

В общении с иностранными гражданами сотрудник должен проявлять:

Терпение	Разъяснить правила поведения	Корректность
Выдержку	Предупредительность	Готовность оказать помощь

При незначительном нарушении иностранным гражданином общественного порядка сотруднику следует ограничиться разъяснением и предупреждением о недопустимости подобных действий.

Сотруднику не рекомендуется обсуждать с иностранцами вопросы политики, деятельности органов государственной власти, в том числе органов внутренних дел.

При проверке документов у иностранных граждан и лиц без гражданства сотрудники руководствуются законами, регламентирующими правовое положение иностранных граждан на территории страны. При этом они обращают внимание на место и срок действия регистрации национального паспорта, документов, подтверждающих правомерность пребывания в стране, наличие соответствующих отметок (даты – штампа), подтверждающих пересечение Государственной границы.

При выявлении иностранных граждан и лиц без гражданства, не имеющих при себе документов, пребывающих без регистрации, а также по просроченным или недействительным документам, сотрудник обязан

сообщить об этом дежурному по ОВД и действовать по его указанию.

Общение с иностранными гражданами характеризуется для сотрудника особой ответственностью. Каждый контакт согражданина с иностранцем оказывает определенное влияние на то впечатление, которое складывается у него о нашей стране и о людях.

При общении с иностранцами действительны те же самые нормы служебной этики, этикета и культуры поведения, что и при исполнении обычных служебных обязанностей. Однако сотрудник должен учитывать, что иностранные граждане, как правило, плохо владеют русским языком, не всегда достаточно ясно представляют правила поведения в общественных местах, принятые в нашей стране, воспитаны в духе иной идеологии и иных моральных принципов. Поэтому при нарушении иностранцем общественного порядка сотрудник должен тщательно разъяснить ему недопустимость подобных действий, и в том случае, если нарушение совершено неумышленно и не повлекло за собой существенных последствий, ограничиться замечанием и предупреждением.

Если же нарушение носит откровенно злоумышленный или провокационный характер, следует произвести задержание иностранного гражданина и доставить его в дежурную часть. При этом соблюдение норм служебного этикета и культуры поведения сотрудником должно носить безукоризненный характер, принимая во внимание и ту возможность, что данное нарушение предпринято специально с целью скомпрометировать сотрудника и получить негативный материал о деятельности полиции.

Иностранцы, имеющие дипломатические паспорта или консульские документы, задержанию не подлежат. В случае совершения ими противоправных или

антиобщественных действий сотрудник записывает их фамилии, номера документов и немедленно докладывает о происшествии вышестоящему начальнику. Однако и в этих случаях сотрудник вежливо, соблюдая чувство такта и собственное достоинство, показывает, что подобные действия носят безнравственный и недостойный характер.

Нужно помнить, что любой человек, которого останавливает сотрудник за то или иное нарушение, может неожиданно менять свое поведение. В такой момент вежливый человек способен стать грубым, спокойный – раздражительным и нетерпеливым, застенчивый – решительным. Учитывая это, сотрудник не должен поддаваться на проявляемую резкость или нетерпимость. Очень важно, чтобы его действия находили понимание и поддержку окружающих.

ВАЖНО ПОМНИТЬ! Что соблюдение этикета и проявление такта - это не просто обязательный элемент общения, но неотъемлемая составная часть духовной культуры личности, тем более личности руководителя - неперемное условие позитивных результатов делового общения и авторитета правоохранительных органов в целом.

Деловое общение сотрудников правоохранительных органов как между собой, в служебных коллективах, так и с гражданами может происходить в условиях различных ситуаций и принимать разнообразные формы.

Укажем на основные:

Повседневное служебное общение	Специфические формы служебного общения	Экстремальные формы служебного общения	Невербальные и неспецифические формы общения
Беседы, прием посетителей, встречи, переговоры, собрания	Общение в служебном коллективе, субординированные формы общения, общение между коллегами,	Общение в условиях конфликтной ситуации,	Публичные контакты с журналистами, интервью
Заседания, собрания, конференции, посещение организаций	Деловые контакты, общение преподавателей со слушателями,	Общение с задержанными во время обыска; общение со спецконтингентом	Выступления по радио, телевидению, в печати; телефон, телетайп, радиосвязь; деловая переписка, резолюции

Кроме того, во всех этих формах общения большое значение придается так называемым аксессуарам, которые входят в качестве элементов в этикетные правила общения²⁶.

²⁶Бойченко В.В., Емельянова Е.Д. Взаимодействие полиции и населения: зарубежный опыт. - Волгоград: Изд-во Волгоградского юридич. ин-та МВД России, 2000. С. 13-19.

5.5 Внедрение инновационных технологий в повышение СМООБ

В стране проводится широкомасштабная организационно – практическая работа по переходу ОВД на СМООБ.

Вместе с тем, несмотря на принимаемые меры на высоком профессиональном уровне, качество оказываемых услуг населению со стороны ОВД показывает необходимость принятия дополнительных инновационных технологий системы СМООБ.

В частности, рекомендуется:

1. Наряду с разработкой подходов по переходу к концепции «Слышащего государства», необходимо обратить внимание на механизмы развития «Говорящего государства». Данная инициатива позволит своевременно доносить полезную информацию на «понятном языке» с помощью действенных инструментов, являясь тем самым не только «слышащим», но и «говорящим» государством, а также позитивно воспринимать правоохранительные органы, осознавать важность их функций, видеть общественную целесообразность принимаемых государственных решений.

2. Улучшение качества всех сторон жизнедеятельности человека, повышение уровня удовлетворения материальных, духовных и социальных потребностей, интеллектуального, культурного и физического развития, а также степени обеспечения безопасности жизни.

3. Создание социального института из числа старших по дому, подъезду, домовых и уличных комитетов, призванных облегчить ход трансформационного процесса перехода на сервисную модель общественной безопасности.

4. Специальным ВУЗам МВД Республики Казахстан необходимо продвигать научно-просветительский контент в области научно-исследовательской работы, касающийся сервисной модели обеспечения общественной безопасности, что позволит общественности положительно воспринимать и поддерживать реализуемые в стране нововведения.

5. Повышение уровня вовлечения общества в дело обеспечения общественной безопасности, а также решения проблемы преступности в местах проживания граждан, поскольку эта задача не может быть решена силами одной лишь полиции. Для достижения подобных партнерских отношений, полиция должна интегрироваться в общество и укрепить свою легитимность посредством осуществления полицейской деятельности на основе согласованных действий и улучшения качества услуг, оказываемых обществу.

6. Интеграция полиции в общество посредством согласованности своих действий и улучшения качества оказываемых услуг.

Полиция должна быть:
– легкоузнаваемой и доступной для местного населения;
– знать местных жителей, проживающих на закрепленной территории и быть известной им;
– безотлагательно реагировать на нужды населения;
– уметь терпеливо выслушивать проблемы населения;
– привлекать и мобилизовать местное население на оказание содействия в обеспечении общественной безопасности;
– отчитываться о своих действиях и достигнутых результатах не только на организованных ежеквартальных встречах с населением, но и на всех

7. Ежедневные личные контакты УИП с жителями административного участка, позволяющие оперативно получать необходимую информацию о складывающейся криминогенной обстановке на закрепленной за ним территории.

8. Чуткое реагирование на насущные проблемы граждан и незамедлительное оказание содействия в беспристрастной и непредубежденной манере, при этом проявляя сочувствие и уважение.

9. Проведение на постоянной основе консультаций граждан, что позволит выявлять проблемы района, проводить анализ причин и условий ухудшения криминогенной обстановки, а также наглядно демонстрировать готовность решать проблемные вопросы граждан.

10. Установка модульных постов полиции, оснащенных современным оборудованием для круглосуточного режима работы и своевременной помощи гражданам, куда они могут обратиться в случае необходимости, не только на центральных улицах, но и на окраинах городов, в промышленных зонах, на дачных массивах и других зонах проживания людей, где безопасность и чувство защищенности люди не испытывают.

Механизмы реализации СМООБ в Республике Казахстан возможны при решении следующих ключевых задач:

1) формирование государственной системы мониторинга состояния общественной безопасности, предусматривающей:



установление критериев оценки угроз общественной безопасности, показателей и индикаторов её состояния



получение, обработка, анализ данных об угрозах общественной безопасности, а также о деятельности сил обеспечения общественной безопасности



составление краткосрочных и долгосрочных прогнозов развития криминогенной ситуации, социальных и международных конфликтов, возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, а также иных возможных угроз в сфере общественной безопасности

2) совершенствование законодательства Республики Казахстан в части, касающейся:

1)	профилактики правонарушений;
2)	защиты детей от насилия и любых форм эксплуатации, вовлечения их в преступную и иную антиобщественную деятельность;
3)	установления дисциплинарной, гражданско-правовой, административной и уголовной ответственности за правонарушения в сфере общественной безопасности;
4)	социальной поддержки жертв преступлений и чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
5)	социальной адаптации и реабилитации лиц, освобождённых из мест лишения свободы;
6)	создания системы комплексной реабилитации и ресоциализации потребителей наркотических средств и психотропных веществ.

3) разработку и внедрение комплексных целевых программ обеспечения общественной безопасности;

4) совершенствование единой государственной системы профилактики правонарушений, включая мониторинг и оценку эффективности правоприменительной практики, разработку и использование профилактических мер, направленных на снижение уровня коррумпированности и криминализации общественных отношений;

5) совершенствование единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (в том числе территориальных и функциональных подсистем), её взаимодействия с аналогичными иностранными системами, а также приграничного сотрудничества в данной сфере;

б) исследование передового опыта иностранных государств в сфере обеспечения общественной безопасности и его внедрение в систему обеспечения общественной безопасности в Республике Казахстан;

7) развитие международного сотрудничества в правоохранительной сфере.

При этом необходимо учитывать общественное мнение, бюджетную обеспеченность соответствующих мероприятий, показатели социально-экономического развития казахстанского общества.

(Приложение 1)
**Методические рекомендации
по снижению латентных правонарушений**



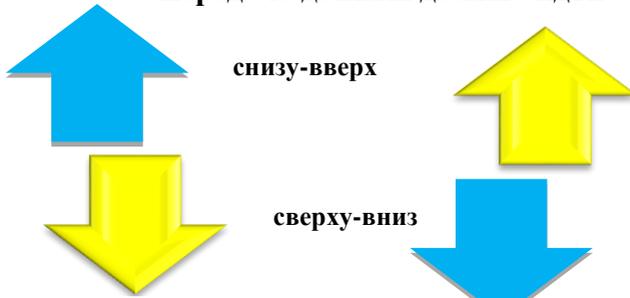
(Приложение 2)

**Методические рекомендации
по подготовке и эксплуатации программного
комплекса учета профилактируемых лиц**

Аналитический обзор программных продуктов, обеспечивающих деятельность сотрудников МПС по организации учета лиц, подлежащих, обязательному учету в органах внутренних дел показывает, что находясь на удаленном расстоянии от места дислокации в силу специфики своей деятельности, провести проверку лиц достаточно трудно, а точнее сказать невозможно, в связи с их отсутствием, как таковых.

В этой связи целесообразно разработать программный комплекс для обеспечения деятельности сотрудников МПС ГРОП, назовем его условно «ФАКТ», который позволил бы вести учет профилактируемых лиц в комплексе с другими модулями криминалистических учетов и осуществлять необходимую проверку независимо от местонахождения сотрудников МПС. Комплекс должен эксплуатироваться в локальной сети ДП (Т), ГРОП и позволять в любом месте нахождения сотрудника МПС использовать его при необходимости.

Передача данных должна идти:



Программный комплекс «ФАКТ» позволит незамедлительно передавать всю полученную информацию в территориальные ОВД и вести учет:

1)	лиц, состоящих под административным надзором;
2)	условно-досрочно освобожденных из мест лишения свободы;
3)	освободившихся из мест лишения свободы после отбытия наказания за совершение тяжкого и (или) особо тяжкого преступления или судимого два и более раз к лишению свободы за умышленные преступления;
4)	в отношении, которых установлены особые требования к поведению по административным правонарушениям;
5)	вынесено защитное предписание;
6)	ранее судимых, с непогашенной или неснятой судимостью;
7)	ранее судимых за преступления против половой неприкосновенности малолетних;
8)	состоящих на диспансерном учете в органах здравоохранения, как злоупотребляющие алкогольными напитками;
9)	состоящих на диспансерном учете в органах здравоохранения, допускающих немедицинское употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
10)	психически больных с асоциальной направленностью поведения, представляющих общественную опасность, состоящих на диспансерном учете в органах

	здравоохранения;
11)	состоящих на учете в подразделении по делам несовершеннолетних органов внутренних дел;
12)	которым назначено наказание, не связанное с изоляцией от общества, а также условно или с отсрочкой отбывания наказания;
13)	иностранцев и лиц без гражданства, временно пребывающих на административном участке.

В целом программный комплекс позволит реализовывать:

- 1) оперативную работу в рамках информационно-поисковых задач на объёме данных в несколько сотен тысяч записей в локальной сети на удалённом расстоянии от места дислокации сотрудника полиции;
- 2) проводить корректировку данных;
- 3) подкачку данных, пришедших из районов, подразделений;
- 4) контроль корректности данных;
- 5) формирование отчётных и первичных документов;
- 6) ответы на запросы;
- 7) поиск связей объектов учёта. Между любыми объектами возможны те или иные связи;
- 8) создать карту связей и просмотреть её графическое представление.

В комплекс «ФАКТ» необходимо встроить генератор отчётных форм, запросов, диаграмм, позволяющих получать необходимые отчётные документы по имеющимся базам независимо от местонахождения сотрудника полиции.

При разработке автоматизированной информационной системы «ФАКТ» по учету профилируемых лиц на административном участке УИП необходимо учесть следующие требования:

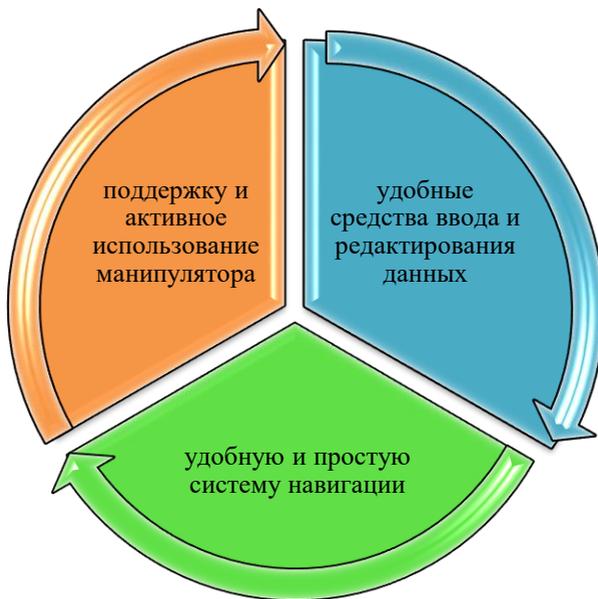


Автоматизированный комплекс «ФАКТ» по учету лиц на административном участке должен:

- 1) обеспечить ввод и хранение данных необходимых для ведения профилактических учетов;
- 2) обеспечить вывод на экран монитора бортовых компьютеров, планшетов печать статистических данных профилактических учетов;
- 3) обеспечить поиск по реквизитам лица состоящего на профилактическом учете;
- 4) обеспечивать автоматическое уведомление пользователя о проведении проверок лица, состоящего на профилактическом учете;
- 5) соответствовать требованиям нормативных документов МВД Республики Казахстан по учету лиц, состоящих на профилактических учетах;
- 6) своевременно уведомлять лиц, состоящих на учетах в

ОВД о внесенных изменениях, дополнениях и принятия новых норм в правовых актах Республики Казахстан.

Автоматизированный комплекс «ФАКТ» встроенный в мобильные носимые устройства (бортовые компьютеры, планшеты, смартфоны) должен обеспечить:



**Методические рекомендации
по организации на базе специальных ВУЗов МВД РК
ситуационных тренингов для сотрудников
административной полиции в рамках внедрения
СМООБ**

Общий вектор развития системы образования ведомственных ВУЗов задан в документах стратегического планирования, разработанных в рамках Дорожной карты развития органов внутренних дел Республики Казахстан на 2022-2024 годы.

Одним из направлений указанного документа определена организация на базе ведомственных ВУЗов ситуационных тренингов, в рамках внедрения сервисной модели обеспечения общественной безопасности, для всех категорий сотрудников ОВД.

Цель проведения ситуационных тренингов – обучение сотрудников органов внутренних дел современным мировым подходам в полицейской деятельности по взаимодействию с населением, а также повышение профессионализма и совершенствование навыков для тех, кто вовлечен в процесс перехода на сервисную модель работы.

Программа проведения тренингов предполагает:

- 1) Обучить сотрудников грамотному инструментальному переходу на сервисную модель полиции;
- 2) Научить участников эффективно (как с точки зрения временных, так и эмоциональных затрат) выбирать

наиболее надежный способ принятия решения в каждой конкретной ситуации взаимодействия с гражданами;

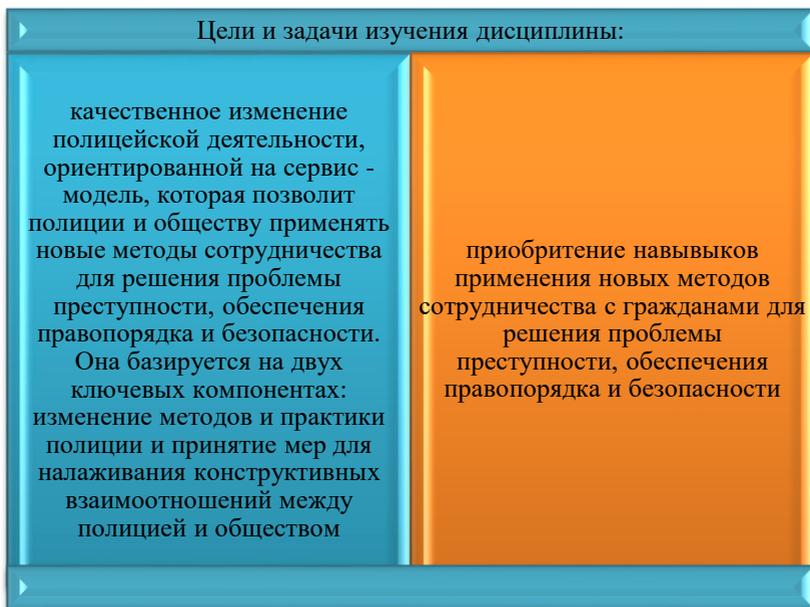
- 3) Повысить уровень эффективности выполнения поставленных задач в рамках сервисной модели полиции;
- 4) Раскрыть потенциал сотрудников;
- 5) Снизить количество возможных конфликтных ситуаций при взаимодействии сотрудников с гражданами;
- 6) Способность чётко определять и детализировать задачи, которые предстоит решать;
- 7) Способность более точно оценивать сложившуюся ситуацию;
- 8) Умение предпринимать эффективные меры по повышению результативности работы сотрудников;
- 9) Умение принимать адекватные меры при разрешении конфликтных ситуаций с гражданами.

(Приложение 4)

**Методические рекомендации
по разработке учебной программы
«Сервисная полиция – концепция философия
работы менеджмента»**

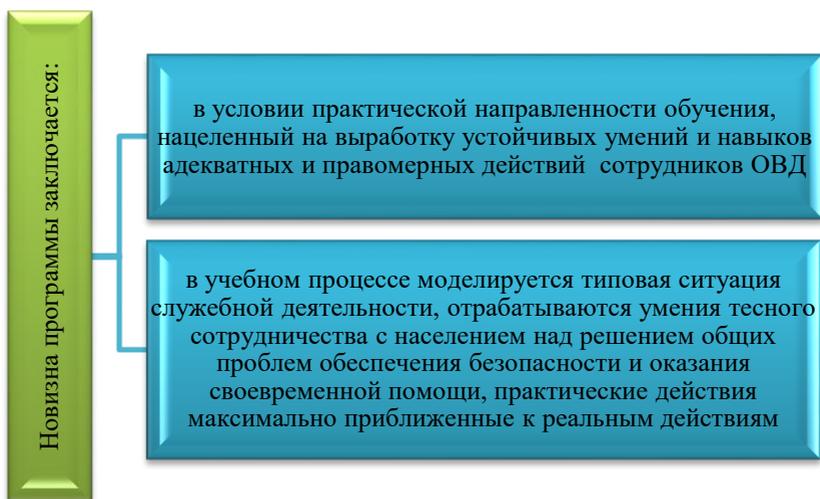
Программа по дисциплине «Сервисная полиция» - концепция и философия работы менеджмента» разработана на основании Закона Республики Казахстан от 27 июля 2007 года № 319-III «Об образовании», Приказа Министра внутренних дел Республики Казахстан от 20 апреля 2016 года № 422 «Об утверждении Содержания и Правил осуществления профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации сотрудников органов внутренних дел Республики Казахстан».

Принципиальной особенностью структуры и содержания программы является сочетание в ней традиционного и инновационного подходов изучения философии работы менеджмента производительности деятельности полиции в рамках сервисной модели обеспечения общественной безопасности.



Особенностью организации обучения слушателей профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации сотрудников ОВД Республики Казахстан является применение модульного подхода обучения, что позволяет интенсифицировать процесс формирования профессиональных знаний сотрудников ОВД, направленных на проактивную модель работы, ориентированную на тесное взаимодействие с обществом, совместное решение вопросов безопасности с учетом мнения населения об эффективности полицейской службы и приоритетности вопросов безопасности жителей, проживающих на конкретной территории.

В качестве основных видов учебных занятий предусмотрены лекционные и практические занятия, обеспечивающие целенаправленный процесс овладения профессиональными знаниями, умениями и навыками, необходимых для успешного выполнения задач, возложенных на органы внутренних дел Республики Казахстан.



(Приложение 5)

**Тематический план
для первоначальной профессиональной подготовки,
впервые поступающих в ОВД по дисциплине
«Сервисная полиция» - концепция и философия
работы менеджмента»
(Административная полиция)**

№ п/п	Наименование тем	Аудиторные занятия			
		Всего:	л/з	с/з	п/з
1.	Предмет, задачи и система курса «Сервисная полиция» - концепция и философия работы менеджмента производительности деятельности полиции»	2	1		1
2.	Менеджмент и его использование в управленческой деятельности органов внутренних дел	2	1		1
3.	Общественно-ориентированный подход в деятельности полиции - стиль управления, направленный на решение проблем и партнерство с обществом	2	1		1
4.	Проблемы управления органами внутренних дел в условиях формирования сервисной полиции на основе использования положений менеджмента	2	1		1

5.	Философия работы, менеджмент, производительность, как профессиональная деятельность полиции	2			2
6.	Модель межведомственного партнерства в области общественной безопасности и стандартов сервисно-ориентированной полиции	2			2
Итого:		12	4		8

Содержание программы

Тема 1. Предмет, задачи и система курса «Сервисная полиция» - концепция и философия работы менеджмента»

Предмет курса «Сервисная полиция» - концепция и философия работы менеджмента производительности деятельности полиции». Задачи курса «Сервисная полиция» - концепция и философия работы менеджмента производительности деятельности полиции». Система курса «Сервисная полиция» - концепция и философия работы менеджмента производительности деятельности полиции». Соотношение курса «Сервисная полиция» - концепция и философия работы менеджмента производительности деятельности полиции» с другими специальными дисциплинами, изучаемыми в специальных учебных заведениях МВД Республики Казахстан.

Тема 2. Менеджмент и его использование в управленческой деятельности органов внутренних дел

Сущность и назначение менеджмента в управленческой деятельности ОВД. Основные виды менеджмента в управленческой деятельности ОВД. Формы ведомственного контроля за менеджментом в управленческой деятельности ОВД. Организация его осуществления. Оценка менеджмента управленческой деятельности ОВД.

Тема 3. Общественно-ориентированный подход в деятельности полиции – стильуправления, направленный на решение проблем и партнерство с обществом

Сервисный подход обеспечения охраны общественного порядка и безопасности граждан. Проективная модель работы ОВД, ориентированная на тесное взаимодействие с обществом. Совместное решение вопросов безопасности с учётом мнения населения об эффективности полицейской службы и приоритетности вопросов безопасности жителей, проживающих на конкретной территории. Международный опыт сервисной полиции.

Тема 4. Общественно-ориентированный подход в деятельности полиции - стиль управления, направленный на решение проблем и партнерство с обществом

Стиль управления ОВД, направленный на решение проблем производительности деятельности полиции и партнерство с обществом. Новые методы сотрудничества полиции с гражданским обществом для решения проблемы преступности, обеспечения правопорядка и безопасности. Меры по налаживанию конструктивных взаимоотношений между полицией и обществом. Основные принципы сервисной полиции: узнаваемость и доступность, прозрачность и подотчётность, доброжелательность и уважение.

Тема 5. Философия работы, менеджмент, производительность, как профессиональная деятельность полиции

Менеджмент, его особенности, соотношение с теорией социального управления и основные положения. Проблемы управления органами внутренних дел в условиях формирования гражданского общества правоохранительной направленности и возможности их

решения на основе использования положений менеджмента. Значение философии для подготовки сервисной полиции. Рациональная организация производительности полиции.

Тема 6. Модель межведомственного партнерства в области общественной безопасности и стандартов сервисно-ориентированной полиции

Реализация пилотных проектов сервис-ориентированной полиции по обеспечению общественной безопасности в сотрудничестве с ключевыми заинтересованными сторонами. Развитие потенциала сотрудников полиции для эффективной передачи знаний о стандартах полицейской деятельности, ориентированной на оказание услуг населению. Создание новых инструментов управления для дальнейшего повышения качества полицейской службы. Содействие участию граждан в обеспечении общественной безопасности посредством эффективного партнерства с местной полицией.

Список рекомендуемых источников

1. Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года).
2. Уголовный кодекс Республики Казахстан от 3 июля 2014 года № 226-V.
3. Уголовно-процессуальный кодекс Республики Казахстан от 4 июля 2014 года № 231-V.
4. Уголовно-исполнительный кодекс Республики Казахстан от 5 июля 2014 года № 234-V.
5. Гражданский кодекс Республики Казахстан (Общая часть), принят Верховным Советом Республики Казахстан 27 декабря 1994 года
6. Кодекс Республики Казахстан от 31 октября 2015 года № 377-V «Гражданский процессуальный кодекс Республики Казахстан».
7. Кодекс Республики Казахстан об административных правонарушениях от 8 июля 2014 года № 235-V.
9. Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения».
10. Кодекс Республики Казахстан от 26 декабря 2011 года № 518-IV «О браке (супружестве) и семье».
11. Закон от 15 июля 1996 г. № 28 «Об административном надзоре за лицами, освобожденными из мест лишения свободы».
12. Закон Республики Казахстан от 9 июля 2004 года № 590-II «Об участии граждан в обеспечении общественного порядка».
13. Закон Республики Казахстан от 29 апреля 2010 года № 271-IV «О профилактике правонарушений».
14. Закон Республики Казахстан от 4 декабря 2009 года № 214-IV «О профилактике бытового насилия».

15. Закон Республики Казахстан от 6 января 2011 года № 380-IV «О правоохранительной службе».

16. Закон Республики Казахстан от 23 апреля 2014 года № 199-V «Об органах внутренних дел Республики Казахстан».

17. Закон Республики Казахстан от 30 декабря 2016 № 38-VI «О пробации».

18. Указ Президента Республики Казахстан от 29 декабря 2015 года №153 «О мерах по дальнейшему совершенствованию этических норм и правил поведения государственных служащих Республики Казахстан». 22.07.2019

19 . Указ Президента Республики Казахстан от 6 ноября 2018 г. №723 «Об утверждении Правил организации и проведения отчетов начальника департамента полиции области, города республиканского значения, столицы, городского, районного, районного в городе органа полиции и участкового инспектора полиции перед населением».

20. Указ Президента Республики Казахстан от 23 мая 2001 г. №701 «О дополнительных мерах по укреплению общественного порядка и повышению роли участковых инспекторов полиции органов внутренних дел».

21. Приказ МВД Республики Казахстан от 29 декабря 15 г. №1095 «Об утверждении Правил организации деятельности участковых инспекторов полиции, ответственных за организацию работы участкового пункта полиции, участковых инспекторов полиции и их помощников».

22. Приказ МВД Республики Казахстан от 27 ноября 2004 г. №641 «Об утверждении Правил привлечения граждан к мероприятиям по обеспечению общественного порядка их форм и видов, не связанным с контрольными и надзорными функциями».

23. Приказ МВД Республики Казахстан от 11 февраля 2005 г. №97 «Об утверждении Правил учета лиц, состоящих под административным надзором».

24. Приказ МВД Республики Казахстан от 19 сентября 2014 г. №622 «Об утверждении Правил осуществления контроля за поведением лиц, освобожденных условно-досрочно от отбывания наказания».

25. Приказ МВД Республики Казахстан от 15 июля 2014 г. №432 «Об утверждении Правил осуществления профилактического контроля за лицами, состоящими на профилактическом учете в органах внутренних дел».

26. Приказ МВД Республики Казахстан от 17 июля 2014 г. №438 «Об утверждении Правил назначения участковых инспекторов полиции».

27. Приказ МВД Республики Казахстан от 15 августа 2014 г. №511 «Об утверждении Правил организации деятельности службы пробации».

28. Приказ МВД Республики Казахстан от 18 августа 2014 г. №517 «Об утверждении Правил взаимодействия служб пробации и подразделений полиции по контролю за поведением лиц, состоящих на учете службы пробации».

29. Приказ МВД Республики Казахстан от 24 декабря 2014 г. №930 «Об определении полномочий по досудебному расследованию уголовных проступков в органах внутренних дел».

30. Приказ МВД Республики Казахстан от 1 июня 2015 г. №502 «Об утверждении Инструкции по организации охраны общественного порядка при ликвидации последствий аварий, пожаров, стихийных бедствий и при других чрезвычайных ситуациях».

31. Приказ МВД Республики Казахстан от 30 января 2016 г. №89 «Об утверждении Правил взаимодействия подразделений органов внутренних дел

Республики Казахстан по осуществлению учета лиц, освобожденных из мест лишения свободы».

32. Совместный приказ с Министерством финансов от 30 сентября 2015 г. №797 «Об утверждении Порядка взаимодействия органов государственных доходов с органами внутренних дел по выявлению физических лиц, предоставляющих жилище в наем без уплаты сумм индивидуального подоходного налога».

33. Совместный приказ с министерством здравоохранения и социального развития от 19 августа 2014 года №530 «Об утверждении Правил организации противотуберкулезной помощи в учреждениях уголовно - исполнительной системы, Перечня заболеваний, являющихся основанием освобождения от отбывания наказания, Правил медицинского освидетельствования осужденных, представляемых к освобождению от отбывания наказания в связи с болезнью».

34. Совместный приказ с министерством финансов от 28 февраля 2015 г. №163 «Об утверждении Правил по взаимному обмену информацией по лицам, освобожденным условно-досрочно от отбывания наказания».

35. Приказ Генерального Прокурора от 19 сентября 2014 года №89 «Об утверждении Правил приема и регистрации заявления, сообщения или рапорта об уголовных правонарушениях, а также ведения Единого реестра досудебных расследований».

36. Приказ Министра национальной экономики Республики Казахстан от 20 марта 2015 года № 235 «Об утверждении Типовых правил содержания и защиты зеленых насаждений, правил благоустройства территорий городов и населенных пунктов».

**Методические рекомендации
о порядке подготовки и проведения
опроса граждан по вопросам сервисной модели
обеспечения общественной безопасности**

1. Сценарий проведения исследования

Сценарий исследования готовится заранее, вопросы располагаются в логической последовательности, таким образом, чтобы респондентам было понятен смысл ставящихся вопросов.

В первую очередь следует сформулировать цель исследования, исходя из тех сведений, которое необходимо получить. Сценарий состоит из выступления, фоновых основных и дополнительных вопросов, а также заключительной части,



Вступление (15 минут из 1,5 часа дискуссии). В данной части сценария необходимо разъяснить цель встречи, а также важность мнения респондентов для вас. Объясните, что эти группы необходимы для исследования проблемы, а не для оценки их знаний. Одновременно следует объяснить цель использования технических средств. Также, необходимо представить друг другу участников, исследователей и наблюдателей.



Фоновые вопросы (10 минут) – это вопросы общего характера, касающиеся темы исследования. Основной целью задаваемых вопросов является предоставление возможности участникам сориентироваться и привыкнуть друг

к другу, а также к модератору. Модератор должен проявить равное внимание ко всем участникам, стремясь к сбалансированному высказыванию самых различных мнений. Рекомендуется обращаться к участникам по имени.



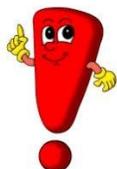
Основные вопросы (50 минут). Следует иметь в виду, что ответы на заданные основные вопросы позволяют нам добиться цели исследования.

Поэтому рекомендуется задавать вопросы в открытой форме и в логической последовательности, причем каждый последующий вопрос должен прояснять и раскрывать предыдущие ответы. Например, «Что Вам понравилось (или не понравилось) в чем-либо?», «Насколько Вы удовлетворены чем-либо?», «Что бы вы хотели изменить?», «Как Вы относитесь к чему-либо?».



Каждый вопрос должен быть тщательно продуман и объективен. Необходимо поддерживать контакт с респондентами взглядом, а также следить за языком тела участников.

Дополнительные вопросы (10 минут) должны относиться к делу и быть не менее важными. В данном случае обычно участникам задаются вопросы об источниках их информации по обсуждаемой теме.



Окончание исследования (5 минут). Перед окончанием необходимо сделать краткий перерыв, во время которого модератор сверяется со сценарием и обсуждает процесс беседы с наблюдателем. Затем задаются

завершающие вопросы, подводятся итоги, выражается благодарность группе за участие и вручаются вознаграждения, если это предусмотрено сценарием.

1.1. Цель и задачи исследования:

Целью данного социологического исследования является изучение одного из аспектов СМООБ.

Основными задачами исследования является получение исчерпывающей информации, о степени осведомлённости граждан о мерах внедрения СМООБ, с целью использования ее результатов при разработке законодательств по предупреждению и профилактике правонарушений. Полученные сведения, кроме того, будут использованы для совершенствования деятельности ОВД по обеспечению общественной безопасности.

В целях выполнения поставленных задач данные исследования необходимо проводить среди – различной категории граждан:

Работающих и неработающих
Служащих, учащихся и пенсионеров
Проживающих в городах и сельских регионах
Обращающихся за помощью в ОВД
Состоящих на различных учетах

Порядок проведения исследования:

Одним из способов проведения исследования является индивидуальное анкетирование. Анкетирование является разновидностью опроса, где сбор информации проводится при помощи разработанных документов первичного учета – анкет. В ходе анкетирования необходимо получить сведения, по вопросам, указанным в анкетах.

Также оно проводится среди сотрудников трудовых коллективов, учебных заведений, государственных учреждений и частных предприятий.

Анкетирование должно проводиться в три этапа:

Первый этап:

обеспечение условий для проведения мероприятия;
обеспечение анонимности проводимого мероприятия;
психологическая подготовка анкетироваемых лиц;
ознакомление с целями и задачами анкетирования.

Второй этап:

ознакомление с правилами заполнения анкет;
заполнение анкет.

Третий этап:

обработка анкет и подведение итогов;
заполнение сводных отчетов и справок-обобщений.

Итоги анкетирования необходимо оформить в виде сводных отчетов и справок-обобщений. Общее количество анкетированных лиц (респондентов) отразить в справке – информации.

Справка – информация должна отражать дату и место проведения исследования, данные исполнителей, специфические особенности региона или организации, на территории которой проводится анкетирование.

Результаты проводимых исследований могут быть использованы: в практической деятельности при подготовке материалов по оказанию правовой помощи населению, в вопросах планирования и проведения профилактических мероприятий по выявлению фактов

правонарушений и устранению причин и условий, им способствующих.

1.2 Образец анкеты по изучению причин совершения правонарушений

Уважаемые граждане!

В целях изучения причин и условий совершения правонарушений, просим Вас заполнить представленную анкету.

Внимательно прочитайте вопрос и варианты ответов на него, затем обведите ручкой ответ, совпадающий с Вашим мнением.

Анкета анонимна и не требует сообщения Вашего имени и фамилии.

Результаты будут использованы в обобщенном виде в научно-исследовательских целях.

Заранее благодарим за помощь!

1. Как Вы оцениваете состояние общественной безопасности в Вашем регионе?

- А) положительно
- В) удовлетворительно
- С) неудовлетворительно

2. В Вашей местности ощутима личная, имущественная и общественная безопасность?

- А) да
- В) нет
- С) небезопасно в ночное время суток

3. Что необходимо предпринимать ОВД для надлежащего обеспечения общественной безопасности?

- А) чаще проводить оперативно-профилактические мероприятия
- В) шире освещать в средствах массовой информации вопросы профилактики правонарушений
- С) больше организовывать встречи с населением
- Д) проводить лекции в учебных заведениях, предприятиях, организациях и т.д.
- Е) активнее вовлекать в проведение профилактических мероприятий все слои населения

4. Как вы относитесь к мерам профилактики правонарушений, проводимых ОВД?

- А) положительно
- В) отрицательно
- С) удовлетворительно
- Д) затрудняюсь ответить

5. Насколько Вы удовлетворены работой ОВД по обеспечению общественной безопасности?

- А) положительно
- В) отрицательно
- С) удовлетворительно
- Д) затрудняюсь ответить

6. Улучшилось ли состояние общественной безопасности в Вашем регионе по сравнению с прошлыми годами?

- А) улучшилось
- В) ухудшилось
- С) без изменений

7. Кто должен нести ответственность за состояние правопорядка в общественных местах и на улицах?

- А) ОВД
- В) местные исполнительные органы
- С) общественные объединения и граждане
- Д) частные структурные организации и предприятия
- Е) все заинтересованные органы

8. Какие меры профилактики правонарушений являются наиболее эффективными?

- А) индивидуальная профилактика
- В) общая профилактика
- С) все ответы верны
- Д) затрудняюсь ответить
- Е) свой вариант ответа

9. Считаете ли Вы, что полицейские прилагают все усилия для обеспечения общественной безопасности?

- А) да
- В) нет
- С) не всегда
- Д) затрудняюсь ответить

10. Может ли повлиять на снижение уровня преступности открытие дополнительных дворовых клубов по интересам, бесплатных спортивных секций; развитие народных игр и национальных видов спорта и др.

- А) да
- В) нет
- С) затрудняюсь ответить

D) свой вариант ответа

11. Как вы оцениваете уровень взаимодействия уполномоченного органа в области образования с органами внутренних дел по вопросам обеспечения общественной безопасности?

- A) положительно
- B) отрицательно
- C) удовлетворительно
- D) затрудняюсь ответить
- E) свой вариант ответа

12. Как Вы оцениваете эффективность работы казахстанской полиции?

- A) отлично
- B) хорошо
- C) удовлетворительно
- D) неудовлетворительно
- E) свой вариант ответа

13. На основании какого источника получения информации складывается Ваше мнение о полиции?

- A) личный опыт
- B) СМИ
- C) мнение друзей
- D) интернет
- E) фильмы
- F) свой вариант ответа

14. Как реагируют сотрудники полиции на обращения граждан в случае хулиганских проявлений со стороны правонарушителей?

- A) не обращают внимания
- B) немедленно принимают меры
- C) советуют обратиться с заявлением в ОВД
- D) свой вариант ответа

15. Озвучивают ли в местах массового скопления людей по громкоговорящим устройствам какие - либо инструкции или требования, предъявляемые к гражданам по недопущению с их стороны противоправных действий?

- A) да
- B) нет
- C) редко

16. Каково на Ваш взгляд основное положительное качество полиции?

- A) оперативность, профессионализм
- B) чуткость, отзывчивость
- C) справедливость, честность
- D) смелость, мужество, бесстрашие
- E) не вижу ни каких положительных качеств
- F) затрудняюсь ответить

17. Какие меры, по Вашему мнению, следует предпринять в первую очередь для улучшения деятельности полиции по профилактике правонарушений?

- A) улучшить подбор кадров
- B) повысить требовательность к сотрудникам
- C) повысить профессиональный уровень
- D) улучшить рассмотрение жалоб и заявлений
- E) увеличить зарплату сотрудникам
- F) затрудняюсь ответить

18. Что, по Вашему мнению, оказывает влияние на криминогенную ситуацию в регионе?

- А) большое количество развлекательных и питейных заведений
- В) слабая пропаганда здорового образа жизни
- С) недостаточная работа по профилактике правонарушений ОВД
- Д) низкий социальный уровень жизни
- Е) затрудняюсь ответить

19. Вы готовы оказывать содействие полиции в обеспечении общественной безопасности?

- А) да
- В) нет
- С) затрудняюсь ответить

20. Считаете ли Вы свой город безопасным?

- А) да.
- В) нет
- С) затрудняюсь ответить

Паспортичка

возраст:

- а) 17-29 лет
- б) 30-49 лет
- в) 50 и старше

образование:

- а) неполное среднее
- б) среднее
- в) среднее специальное

род занятий:

- а) работающий (ая)
- б) служащий (ая)
- в) учащийся (ая)
- г) самозанятый (ая)
- д) безработный (ая)
- е) иная категория граждан

Место жительства:

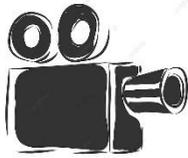
- а) город
- б) село

национальность:

- а) азиатской национальности
- б) европейской национальности

Благодарим за сотрудничество!

Методические рекомендации для полицейских при возникновении конфликтных ситуаций



1. В результате видеосъемки правонарушителем либо третьим лицом сотрудника полиции необходимо оставаться хладнокровным, не реагировать на видеосъемку, продолжать выполнять свои служебные обязанности.



Представиться и разъяснить лицу, осуществляющему видеосъемку нормы законодательства о запрете распространения видеозаписи с сотрудником полиции со словами:



- I. Здравствуйте!
- II. Участковый инспектор полиции Управления полиции г. Актобе, лейтенант полиции Сапаров.
- III. Предупреждаю Вас о том, что в соответствии со ст.145 Гражданского Кодекса Республики Казахстан никто не имеет право использовать изображение какого-либо лица без его согласия.
- IV. Ваше видео может быть использовано в суде, однако выкладывать его в социальные сети и СМИ запрещено.
- V. Предупреждаю Вас о том, что

Ваши действия также фиксируются на видеорегистратор.

Диалог необходимо вести серьезным, уверенным тоном голоса и ровным дыханием, кратко и четко без каких-либо лишних эмоций. При ведении диалога важно не нарушать зону личного пространства собеседника, при этом поза тела должна быть уверенной с ровной осанкой и без напряжения.

2. В случае если со стороны правонарушителя либо провокатора в отношении сотрудника полиции начались провокационные действия, либо поступают оскорбительные фразы, сотрудник полиции предупреждает правонарушителя, либо провокатора об ответственности за оскорбление, либо неповиновение со словами:



- I. Предупреждаю!
- II. За оскорбление представителя власти и неповиновение Вы будете привлечены к уголовной ответственности в соответствии со статьей 378 и 379 Уголовного кодекса Республики Казахстан.
- III. За неповиновение законному требованию, Вы будете привлечены к административной ответственности по статье 667 Кодекса Республики Казахстан об административных правонарушениях.

При разговоре с провокатором либо правонарушителем сотруднику полиции необходимо проявлять спокойствие и сдержанность, не вступать в пререкания, не терять самообладание, не отвечать грубостью на грубость и контролировать личные чувства. При этом необходимо держать под контролем свое поведение и эмоции, а именно:

- не надо расхаживать из стороны в сторону;

- постукивать пальцами или ногами;

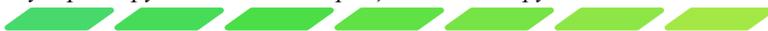
- иронически улыбаться;

- сжимать кулаки и челюсть;



- закатывать глаза;

- упирать руки в бока или скрещивать их на руке;



- хмурить брови;

- пристально смотреть на правонарушителя или провокатора.



3. Если третье лицо продолжает препятствовать выполнению служебных обязанностей, в таком случае сотрудник полиции обращается к провокатору либо правонарушителю со словами:



- I.** Уважаемый гражданин!
- II.** Если у Вас имеются претензии к действиям сотрудников полиции, Вы имеете право обжаловать их в установленном законодательном порядке.
- III.** На данный момент мне необходимо выполнить свои служебные обязанности, поэтому требую прекратить воспрепятствование выполнению моих служебных обязанностей и покинуть это место.

В случае если третье лицо продолжает препятствовать выполнению сотрудником служебных обязанностей, при этом явно провоцируя его на конфликт, сотрудник полиции принимает меры по задержанию третьего лица в установленном порядке и привлечению его к установленной действующим законодательством ответственности.

В случае конфликтного поведения со стороны посетителя сотруднику необходимо принять меры для того, чтобы снять эмоциональное напряжение гражданина, а затем спокойно разъяснить ему порядок решения вопроса.

(Приложение 8)

**Примерный перечень вопросов для граждан
по оценке уровня зрелости СМООБ**

- | № | Вопрос |
|----|---|
| 1 | Вы готовы помочь полиции в обеспечении общественной безопасности? |
| 2 | Успешно ли справляются современные казахстанские полицейские с профилактикой и недопущением правонарушений? |
| 3 | Вы доверяете полиции? |
| 4 | Престижно ли в казахстанском обществе быть полицейским? |
| 5 | Какие ассоциации возникают у вас при упоминании полицейских? |
| 6 | Имеют ли право сотрудники полиции проверять документы? |
| 7 | Ваш район проживания считается безопасным? |
| 8 | Имеет ли право сотрудник полиции проводить досмотровые мероприятия? |
| 9 | Имеет ли право сотрудник полиции проникать на территорию собственности граждан? |
| 10 | Имеет ли право сотрудник полиции использовать свое служебное положение для решения личных вопросов? |
| 11 | Вы сообщите в полицию о противоправных действиях своих знакомых? |
| 12 | Назовите причины отказа сообщать в полицию о противоправных действиях ваших знакомых |
| 13 | Имеет ли право полицейский получать вознаграждение от граждан за достойное выполнение должностных обязанностей? |
| 14 | Если для повышения эффективности обеспечения работы казахстанской полиции повысить общий уровень |

- правовой культуры граждан то?
- 15 Если для повышения эффективности работы казахстанской полиции больше внимания уделять формированию позитивного образа сотрудника?
 - 16 В вашей местности ощутима личная, имущественная и общественная безопасность?
 - 17 Предпринимали ли вы в течение последних 2-х лет меры, чтобы повысить личную безопасность и безопасность вашей семьи?
 - 18 Вам приходилось обращаться за помощью в полицию?
 - 19 Как вы оцениваете эффективность работы казахстанской полиции?
 - 20 На основании какого источника получения информации складывается ваше мнение о полиции?
 - 21 Вы готовы оказать содействие полиции в обеспечении общественной безопасности?
 - 22 В вашем доме и во дворе были приняты меры безопасности от преступных посягательств?
 - 23 Какие меры необходимо предпринять для безопасного проживания в вашем районе?
 - 24 За последний год вы ощущали себя в опасности, находясь в общественном месте?
 - 25 Считаете ли вы свой город безопасным?
 - 26 Удовлетворены ли вы качеством услуг, оказываемых полицией?
 - 27 Назовите причины беспокойства, тревоги, волнения, когда к гражданам обращаются полицейские?
 - 28 Какими качествами должен обладать полицейский?
 - 29 Удовлетворены ли вы информационной открытостью ОВД?
 - 30 Кто должен обеспечивать общественную безопасность?
 - 31 Повсеместная установка камер повлияет на обеспечение общественной безопасности?
 - 32 Если для повышения эффективности работы по

обеспечению общественной безопасности полиции
увеличить заработную плату, то?

- 33 Чьи интересы в большей степени защищают полицейские
- 34 Что необходимо предпринять для улучшения работы УИП?
- 35 Граждане и общественные помощники полиции могут влиять на безопасность в общественных местах и на улицах?

Приказ МВД Республики Казахстан от 24 апреля 2020 г. № 358 «Об утверждении Стандарта полицейского».

Стандарт полицейского

Глава 1. Общие положения

Служба в полиции является выражением особого доверия со стороны общества и государства и предъявляет высокие требования к личным и профессиональным качествам полицейского.

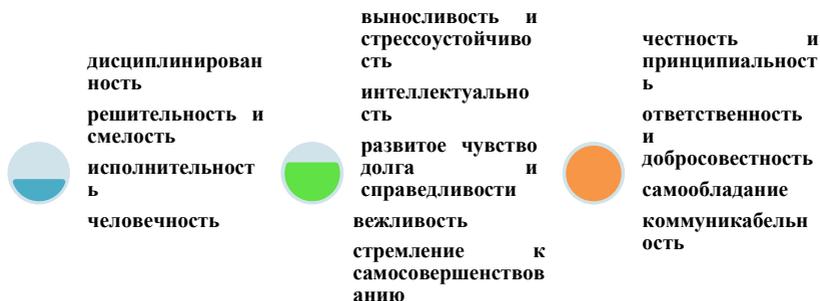
Полицейскому всегда следует помнить, что каждый человек и гражданин Республики Казахстан должен чувствовать себя в безопасности, видеть в полицейском своего защитника, готового оказать помощь в любую трудную минуту и способного надежно оградить его жизнь, здоровье, права и свободы, честь и достоинство от преступных и иных противоправных посягательств.

Полицейскому надлежит быть патриотом своей страны, всецело преданным службе, обеспечивающим защиту законных интересов граждан, общества и государства в целом, руководствующийся принципами законности, справедливости и беспристрастности.

Настоящий Стандарт полицейского (далее - Стандарт) призван содействовать укреплению имиджа полицейского и доверия граждан к полиции.

Глава 2. Личные и профессиональные качества полицейского

Для успешного выполнения возложенных задач полицейскому необходимо обладать такими личными качествами как:



В профессиональной деятельности полицейскому необходимо знать, и умело применять на практике требования нормативных правовых актов, регламентирующих его деятельность, обладать навыками физической и боевой подготовки, оказания первой медицинской помощи, ведения служебной документации и в сфере информационных технологий, грамотно планировать и выполнять служебные задачи, рационально, эффективно использовать служебное время.

Внешний вид полицейского должен способствовать укреплению доверия граждан и авторитета органов внутренних дел, в связи с чем полицейскому следует неукоснительно соблюдать ношение форменного обмундирования, быть подтянутым

и аккуратным, поддерживая образцовый внешний вид, вызывающий уважение у коллег и граждан.

В профессиональной деятельности полицейскому следует:

- 1) решительно пресекать правонарушения, осуществлять справедливые и понятные окружающим действия, исключая нарушения законности и ущемление прав граждан, в том числе задержанных и арестованных;
- 2) действовать честно, беспристрастно, решительно противодействовать проявлениям коррупции;
- 3) соблюдать конституционные права граждан о неприкосновенности частной жизни;
- 4) проявлять вежливость и тактичность при общении с гражданами, особенно детьми, женщинами, лицами с ограниченными возможностями и пожилыми людьми, чутко и объективно относиться к их обращениям и заявлениям, оказывать необходимую помощь, в том числе первую медицинскую;
- 5) излагать свои замечания и требования в корректной и убедительной форме, проявляя выдержку и самообладание;
- 6) уметь разрешать конфликтные ситуации.

При общении с гражданами со стороны полицейского недопустимы:

- 1) высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- 2) угрозы, оскорбительные выражения или реплики,

высокомерный тон, грубость, заносчивость, некорректность, предъявление неправомерных обвинений;

- 3) использование ненормативной и жаргонной лексики;
- 4) действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение.

10. Полицейскому, наделенному полномочиями руководителя, необходимо:

- 1) точно определять задачи и объем служебных полномочий своих подчиненных в соответствии с должностными инструкциями;
- 2) передавать профессиональные знания и практический опыт работы подчиненным;
- 3) повседневно воспитывать подчиненных в духе строжайшего соблюдения Конституции, законов Республики Казахстан, честного и добросовестного исполнения служебного долга, непримиримого отношения к грубости и бездушию;
- 4) обеспечивать социальную правовую защиту подчиненных, окружать вниманием ветеранов, полицейских, получивших ранения и увечья при исполнении служебных обязанностей, а также членов семей полицейских, погибших при исполнении служебного долга;
- 5) обеспечивать соблюдение принципов меритократии при решении кадровых вопросов;
- 6) принимать меры, направленные на охрану труда, здоровья, создание безопасных и необходимых условий для эффективной деятельности, а также создание благоприятного морально-психологического климата;
- 7) проявлять справедливость и объективность при оценке

результатов деятельности нижестоящих подчиненных, а также применении мер поощрения и взысканий.

Соответствие полицейского Стандарту является необходимым условием общественного доверия, важным фактором качественного выполнения служебных задач.

**Кодекс поведения должностных лиц по
поддержанию правопорядка**
*(Принят резолюцией 34/169 Генеральной Ассамблеи ООН
от 17 декабря 1979 года)*

Статья 1

Должностные лица по поддержанию правопорядка постоянно выполняют возложенные на них законом обязанности, служа общине и защищая всех лиц от противоправных актов в соответствии с высокой степенью ответственности, требуемой их профессией.

Статья 2

При выполнении своих обязанностей должностные лица по поддержанию правопорядка уважают и защищают человеческое достоинство и поддерживают и защищают права человека по отношению ко всем лицам.

Статья 3

Должностные лица по поддержанию правопорядка могут применять силу только в случае крайней необходимости и в той мере, в какой это требуется для выполнения их обязанностей.

Статья 4

Сведения конфиденциального характера, получаемые должностными лицами по поддержанию правопорядка, сохраняются в тайне, если исполнение обязанностей или требования правосудия не требуют иного.

Статья 5

Ни одно должностное лицо по поддержанию правопорядка не может осуществлять, подстрекать или терпимо относиться к любому действию, представляющему собой пытку или другие жестокие, бесчеловечные или унижающие достоинство виды обращения и наказания, и ни одно должностное лицо по поддержанию правопорядка не может ссылаться на распоряжения вышестоящих лиц или такие исключительные обстоятельства, как состояние войны или угроза войны, угроза национальной безопасности, внутренняя политическая нестабильность или любое другое чрезвычайное положение для оправдания пыток или других жестоких, бесчеловечных или унижающих достоинство видов обращения и наказания.

Статья 6

Должностные лица по поддержанию правопорядка обеспечивают полную охрану здоровья задержанных ими лиц, в частности, принимают немедленные меры по обеспечению оказания медицинской помощи в случае необходимости.

Статья 7

Должностные лица по поддержанию правопорядка не совершают какие-либо акты коррупции. Они также всемерно препятствуют любым таким актам и борются с ними.

Статья 8

Должностные лица по поддержанию правопорядка уважают закон и настоящий Кодекс. Используя все свои возможности, они также предотвращают и всемерно препятствуют всем нарушениям таковых.

Должностные лица по поддержанию правопорядка, имеющие основания полагать, что нарушение настоящего

Кодекса имело место или будет иметь место, сообщают о случившемся вышестоящим инстанциям и, в случае необходимости, другим соответствующим инстанциям или органам, обладающим полномочиями по надзору или правовому контролю²⁷.

²⁷ Источник: Режим доступа: [https:// lektsia.com/6x4f4c.html](https://lektsia.com/6x4f4c.html) «Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих РФ и муниципальных служащих».

Оценка населением уровня ООП

Анкетирование проводилось в рамках исследования темы «Сервисная модель обеспечения общественной безопасности: теория и практика».

Диаграмма 1. Опыт общения с сотрудниками полиции

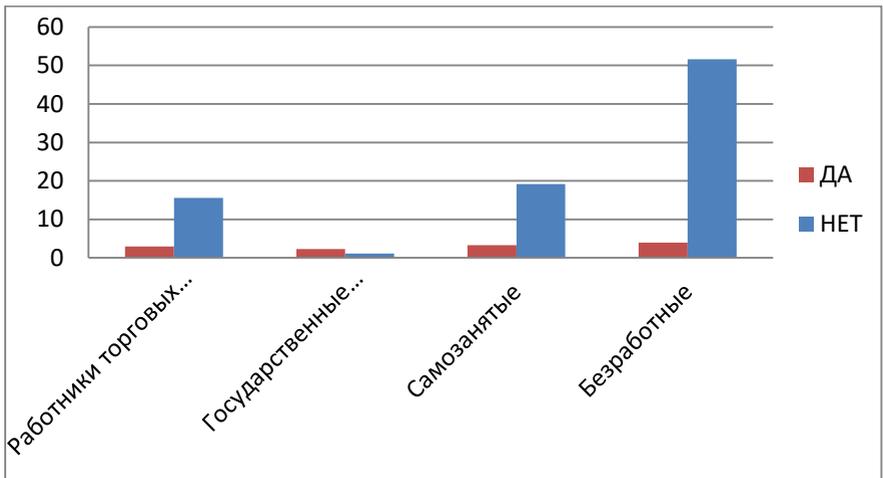


Диаграмма 2. Негативный опыт общения с сотрудниками полиции

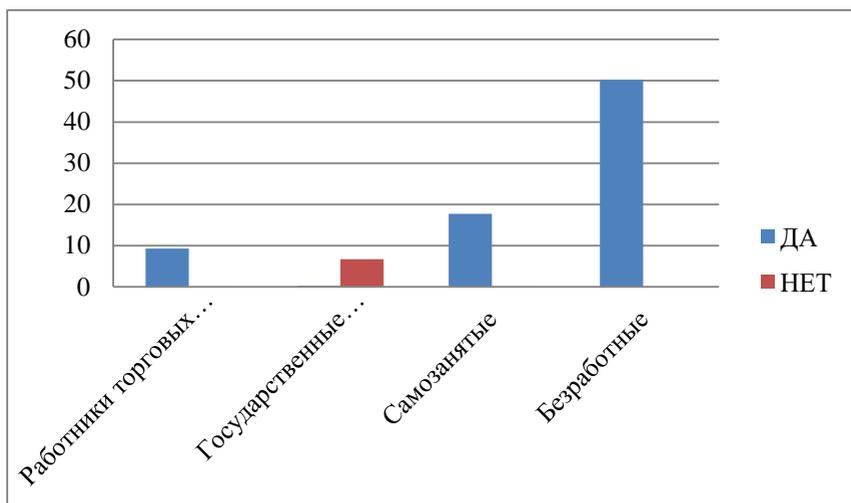


Диаграмма 3. Доверие граждан к полиции

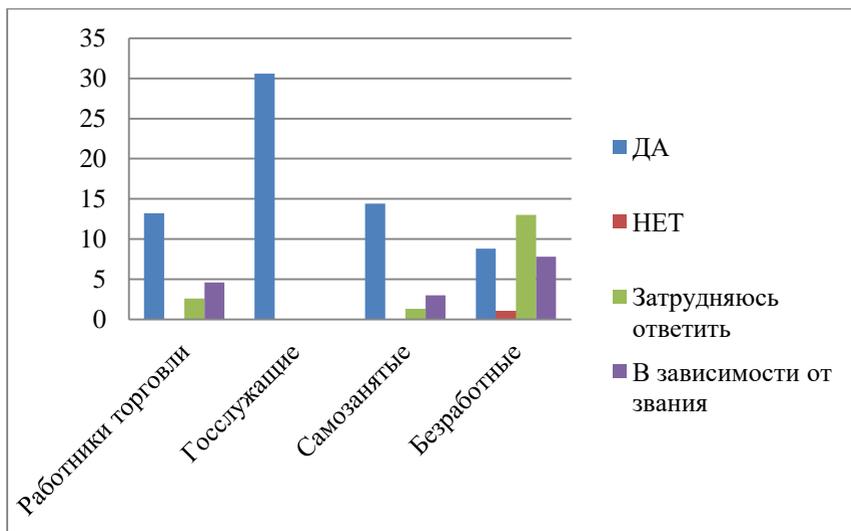


Диаграмма 4. Эффективность работы казахстанской полиции

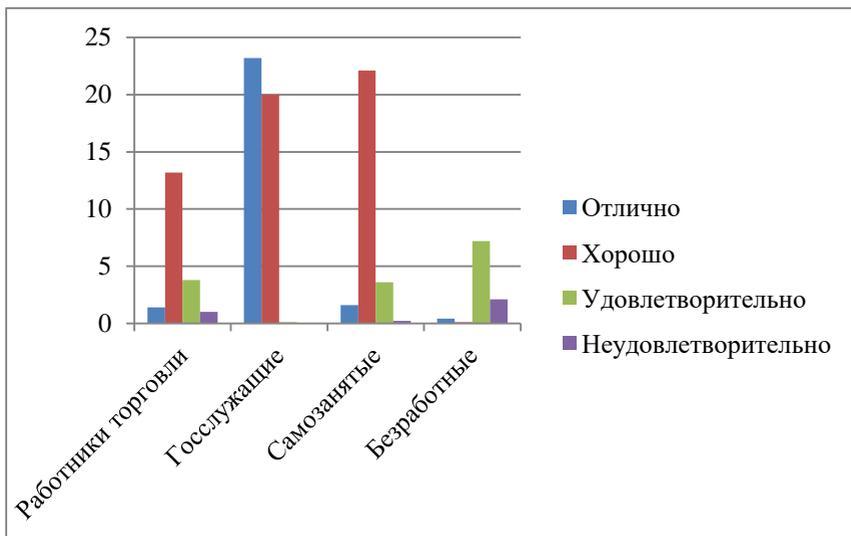


Диаграмма 5. Источник получения информации о работе полиции

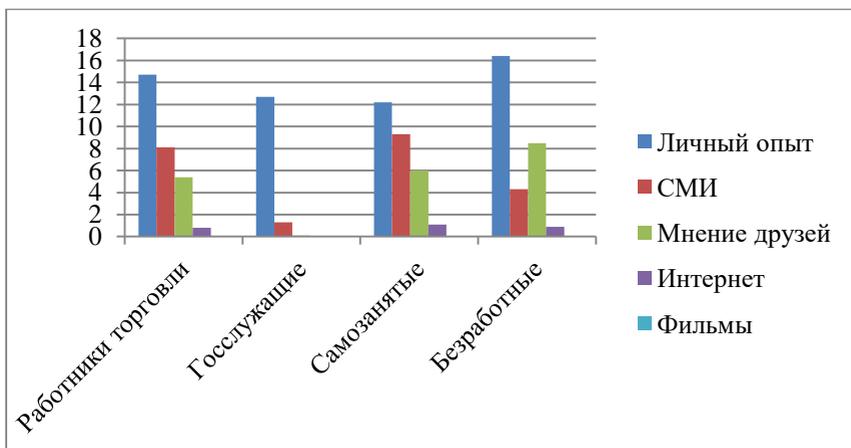


Диаграмма 6. Положительные качества полицейских

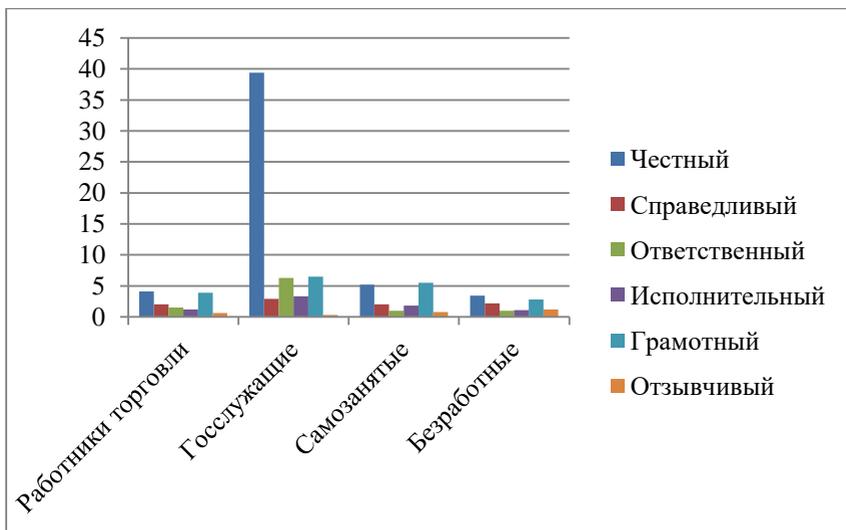


Диаграмма 7. Кому служат полицейские?

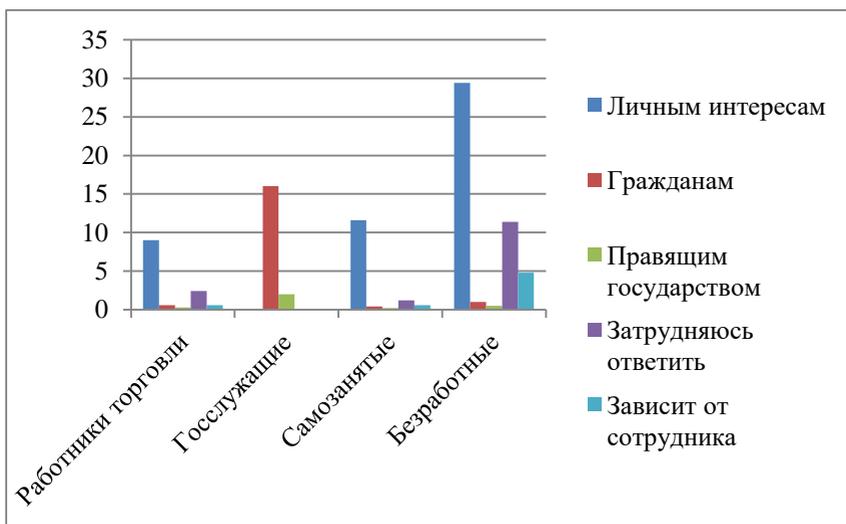


Диаграмма 8.Повышение эффективности работы казахстанской полиции за счет увеличения заработной платы

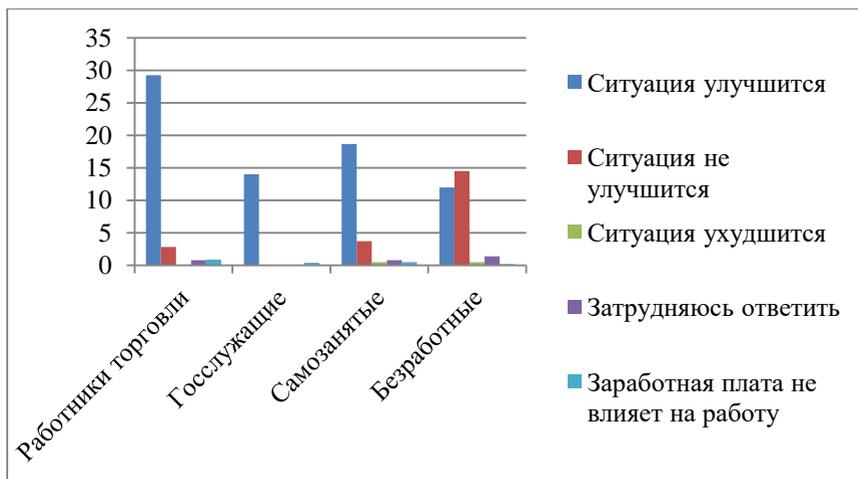


Диаграмма 9. Оценка граждан работы полиции

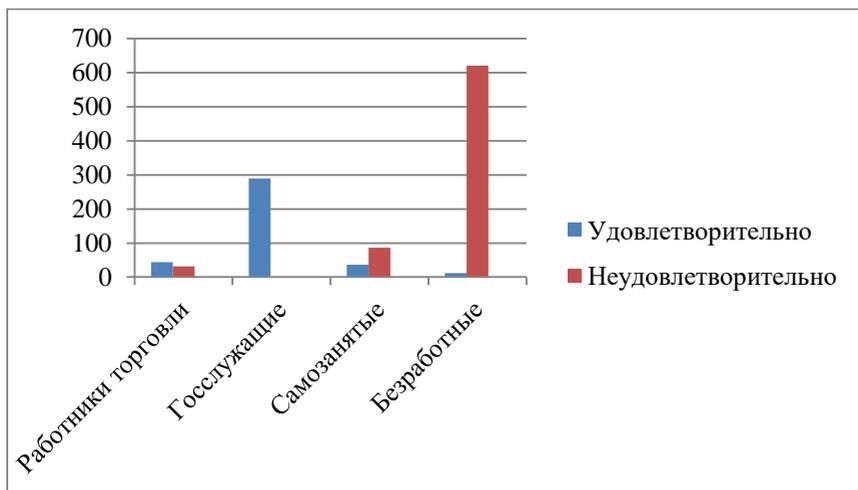


Диаграмма 10. «Вы готовы оказывать содействие полиции в обеспечении общественной безопасности?»

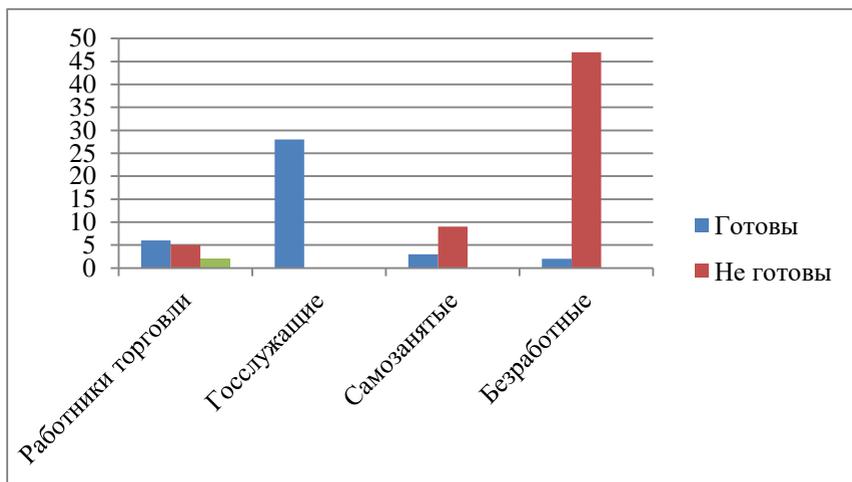


Диаграмма 11. «Успешно ли справляются казахстанские полицейские с профилактикой и недопущением правонарушений?»

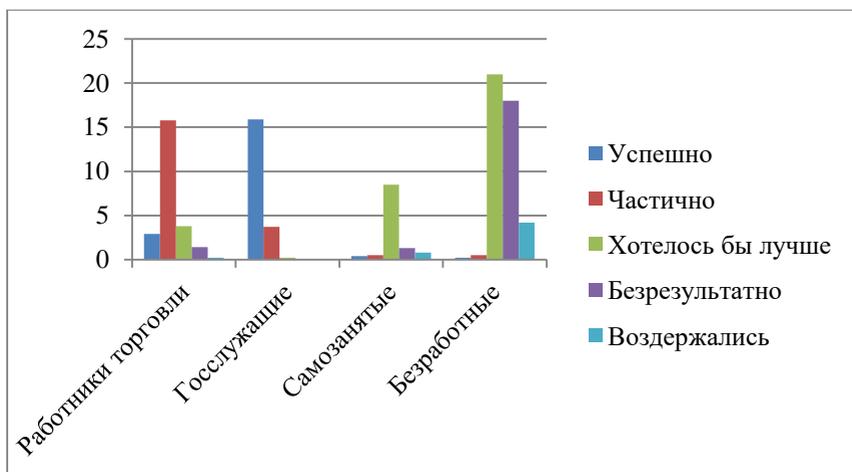


Диаграмма 12. «Вы доверяете полиции?»

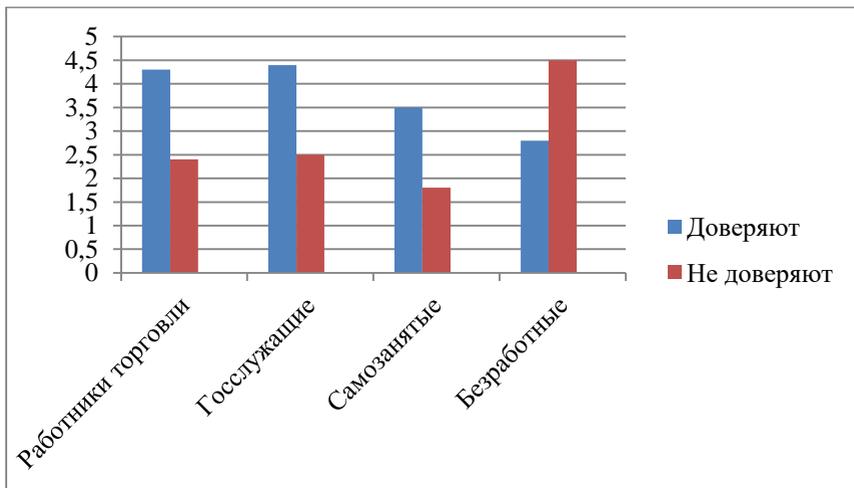


Диаграмма 13. «Престижно ли в казахстанском обществе быть полицейским?»

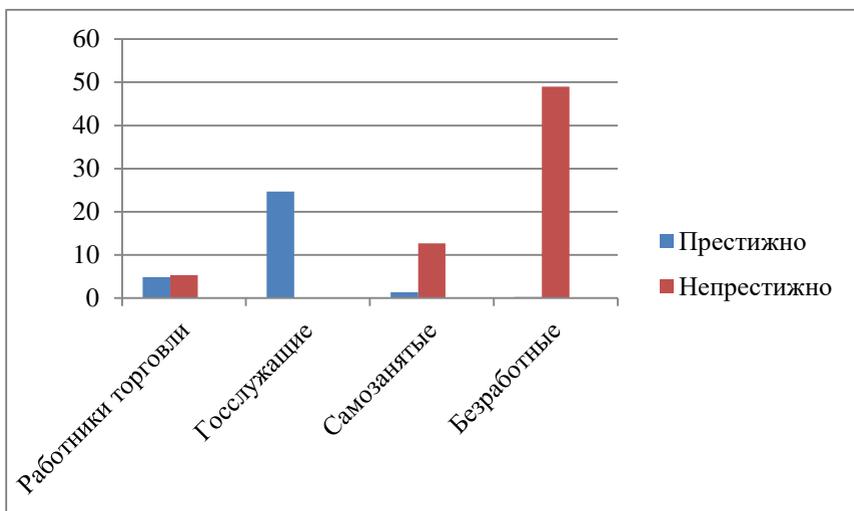


Диаграмма 14. «Какие ассоциации у вас возникают при упоминании полицейских?»

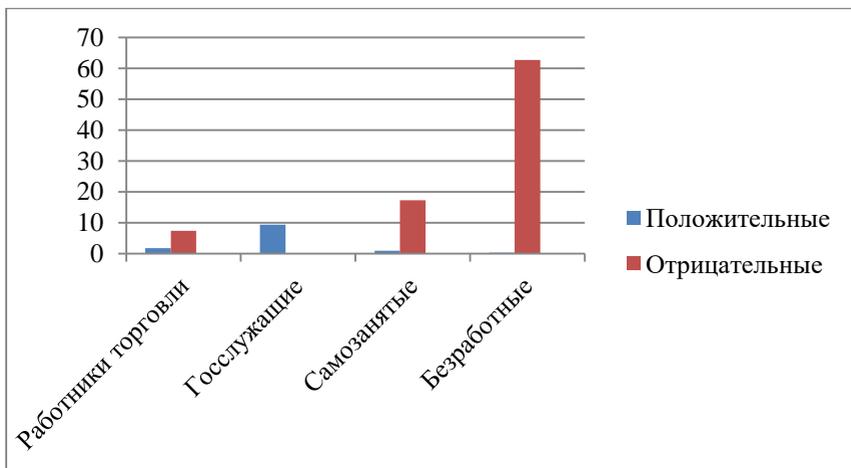


Диаграмма 15. «Имеют ли право сотрудники полиции проверять документы?»

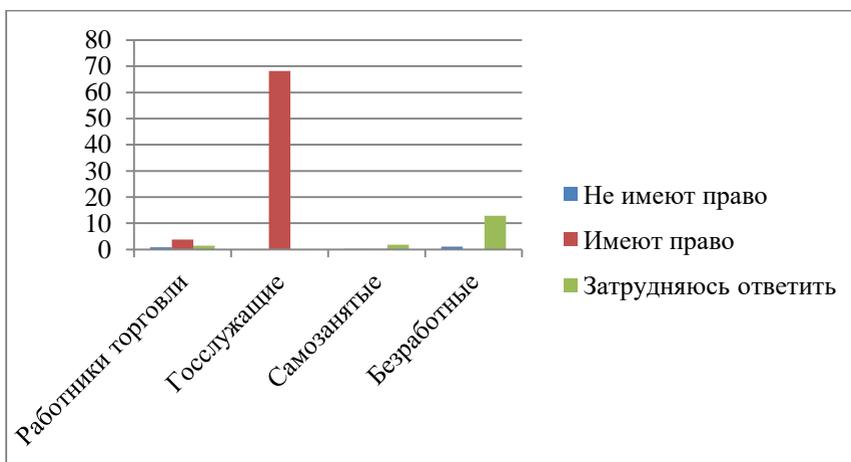


Диаграмма 16. «Ваш район проживания считается безопасным?»

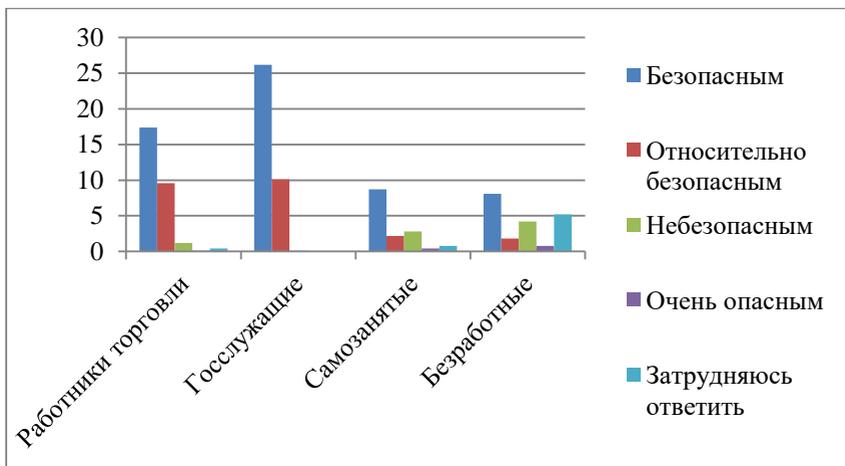


Диаграмма 17. «Имеет ли право сотрудник полиции проводить досмотровые мероприятия?»

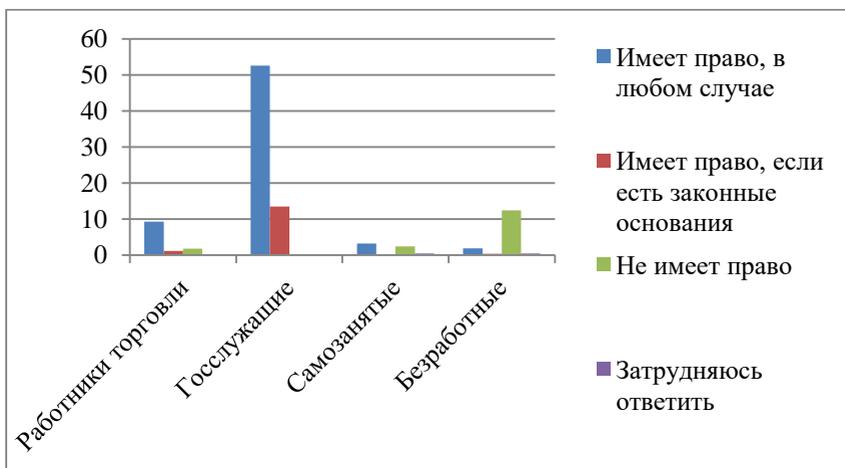


Диаграмма 18. «Имеет ли право сотрудник полиции проникать на территорию собственности граждан?»

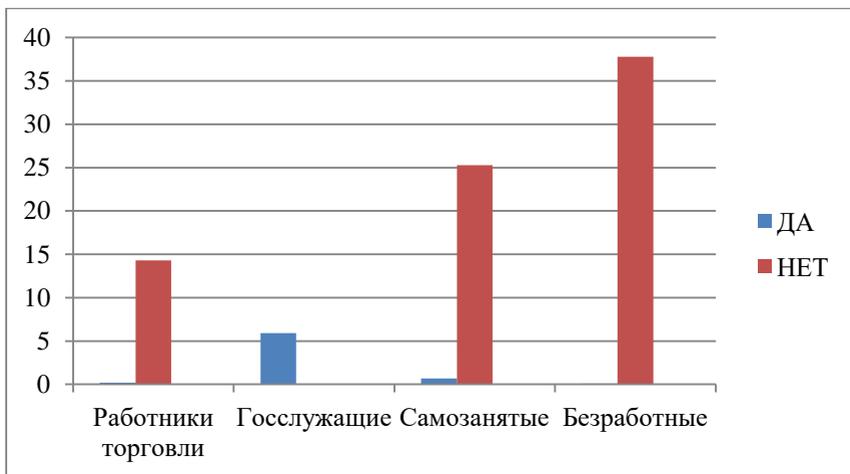


Диаграмма 19. «Имеет ли право сотрудник полиции использовать свое служебное положение для решения личных вопросов?»

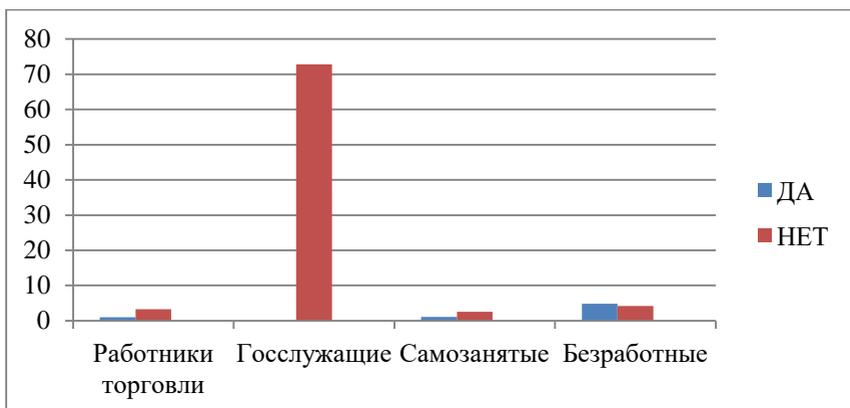


Диаграмма 20. «Вы сообщите в полицию о противоправных действиях своих знакомых?»

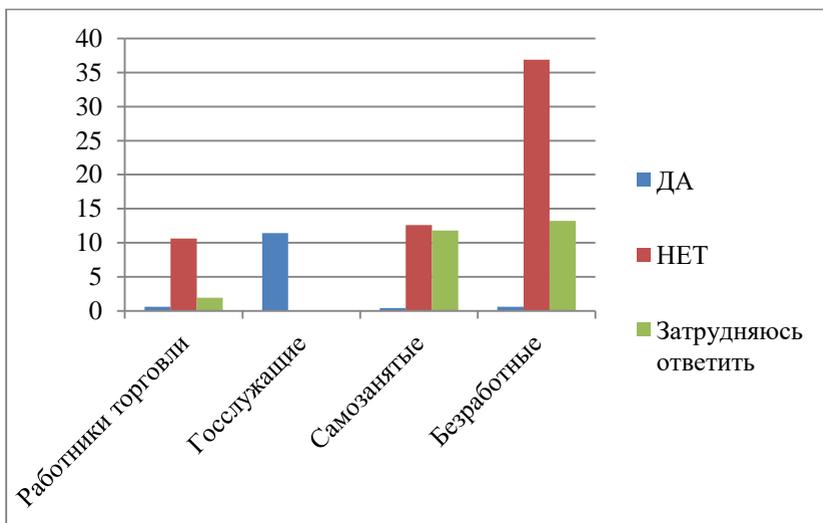


Диаграмма 21. «Назовите причины отказа сообщать в полицию о противоправных действиях своих знакомых»

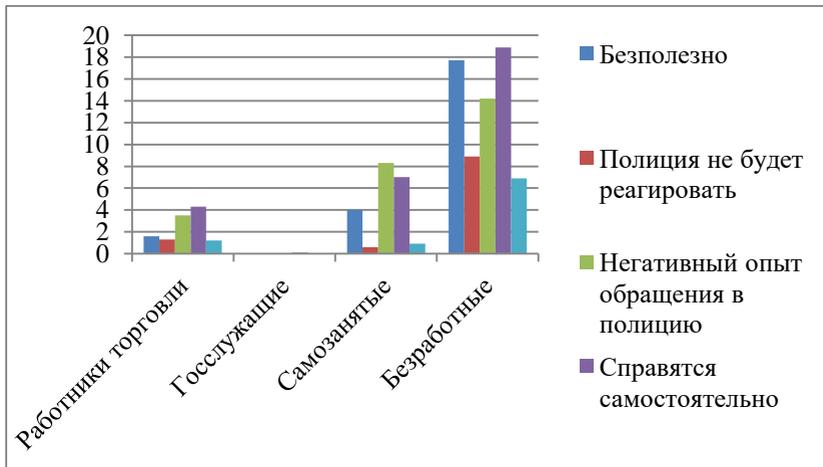


Диаграмма 22. «Имеет ли право полицейский получать вознаграждение от граждан за достойное выполнение должностных обязанностей?»

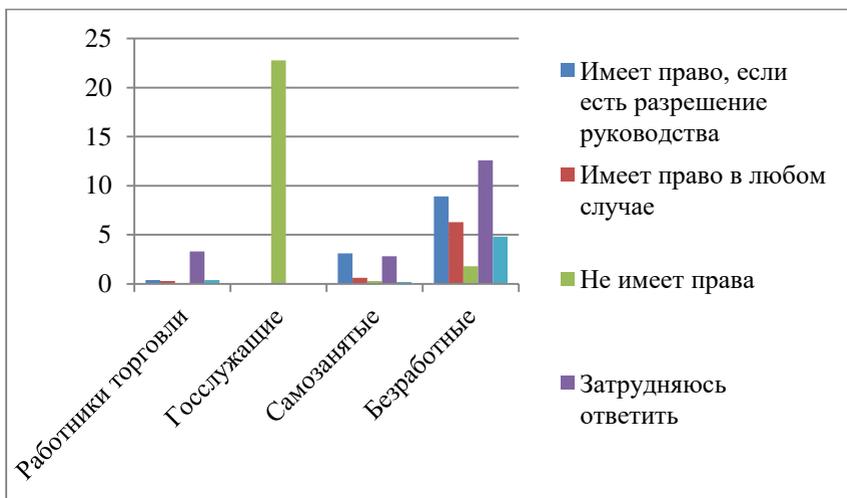


Диаграмма 23. «Если для повышения эффективности обеспечения работы казахстанской полиции повысить общий уровень правовой культуры граждан?»

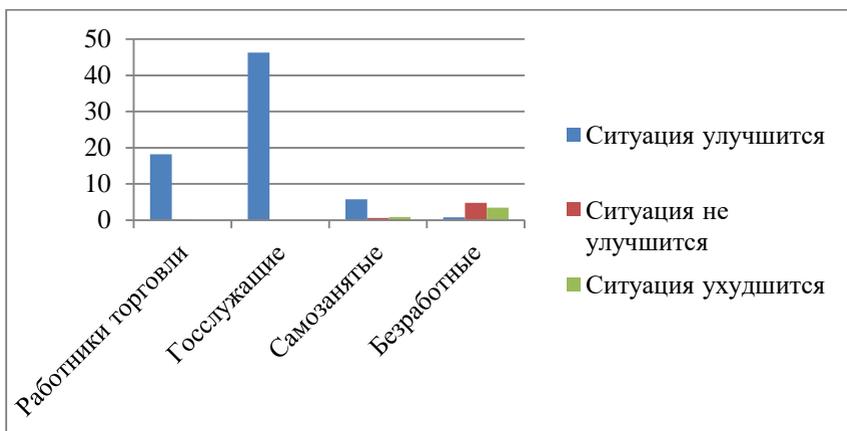


Диаграмма 24. «Если для повышения эффективности казахстанской полиции больше внимания уделять формированию позитивного образа сотрудника?»

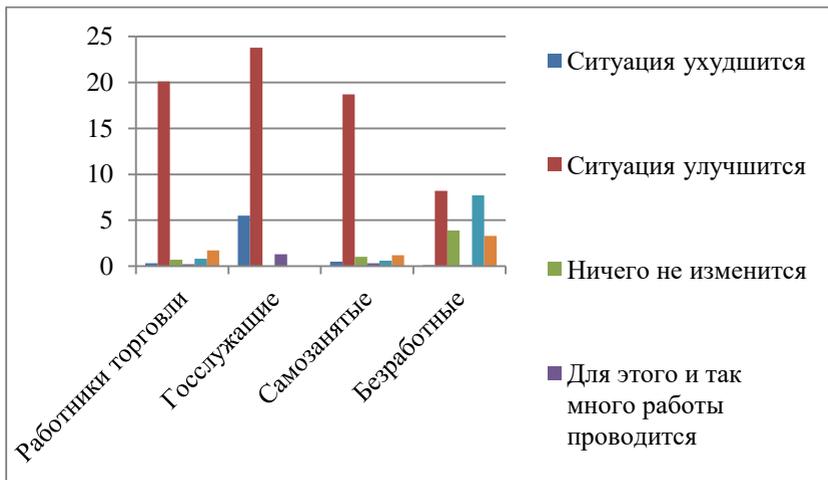


Диаграмма 25. «В вашей местности ощутима личная, имущественная и общественная безопасность?»

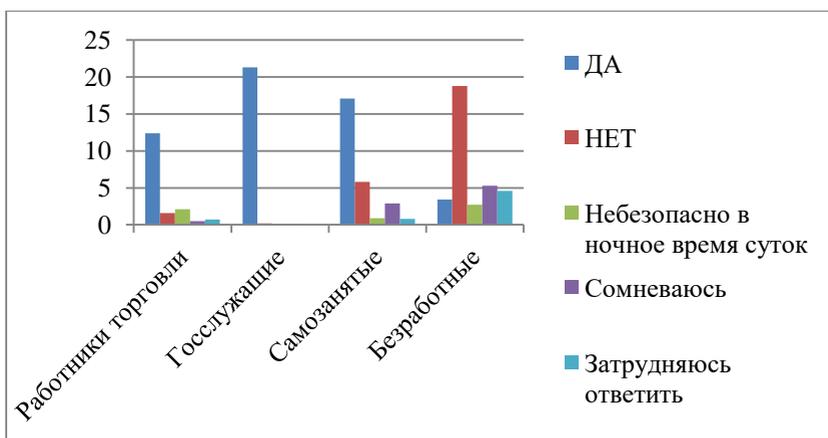


Диаграмма 26. «Предпринимали ли вы в течение последних 2-х лет меры для повышения личной безопасности и безопасности вашей семьи?»

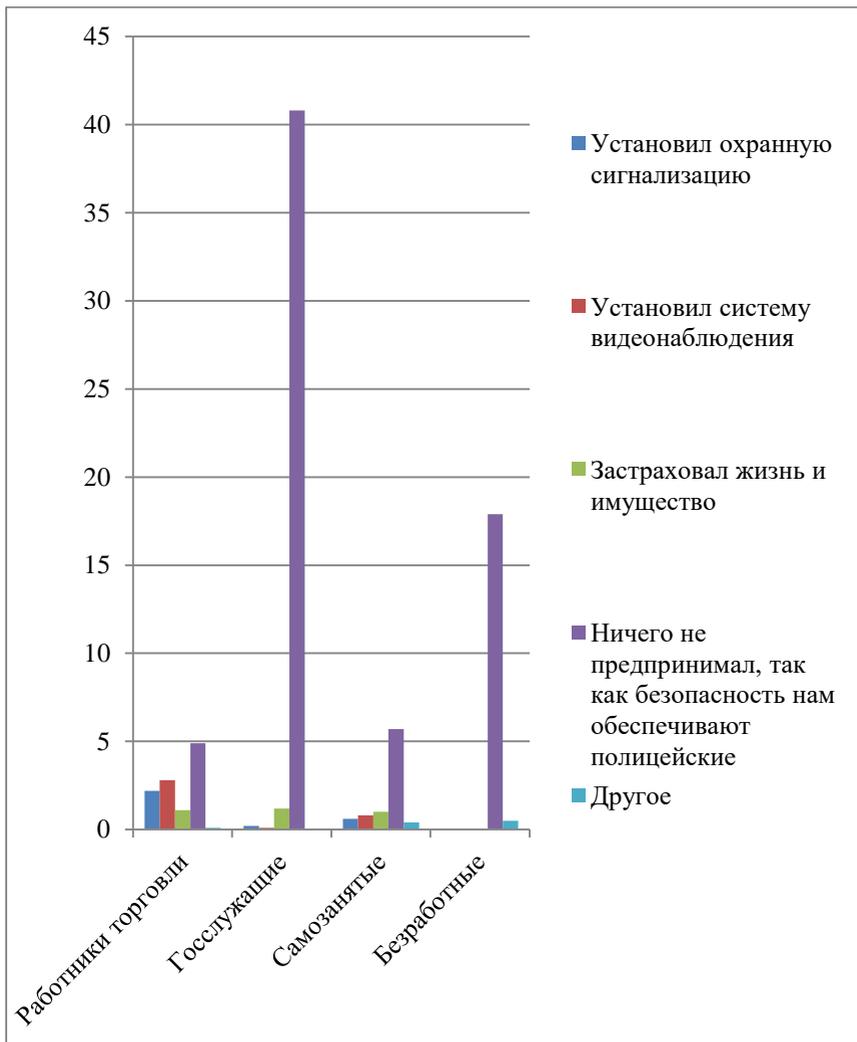


Диаграмма 27. «Считаете ли вы, что полицейские прикладывают все необходимые усилия для обеспечения общественной безопасности?»

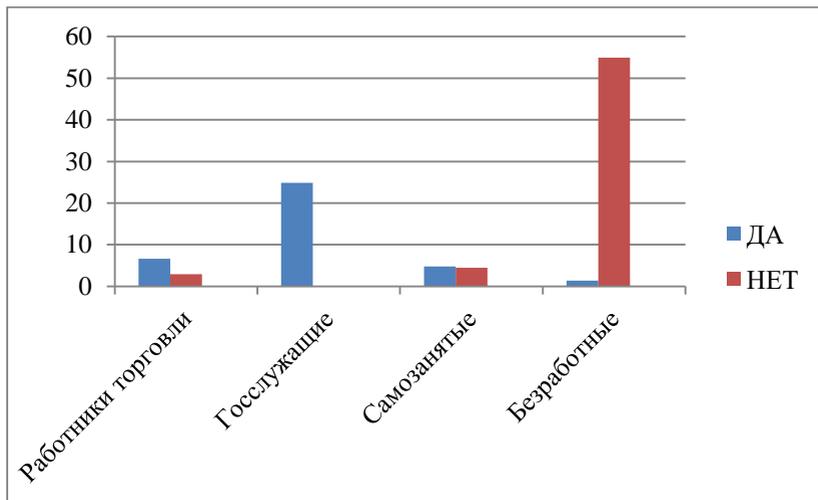


Диаграмма 28. «Какие меры необходимо предпринять для безопасности проживания в вашем городе?»

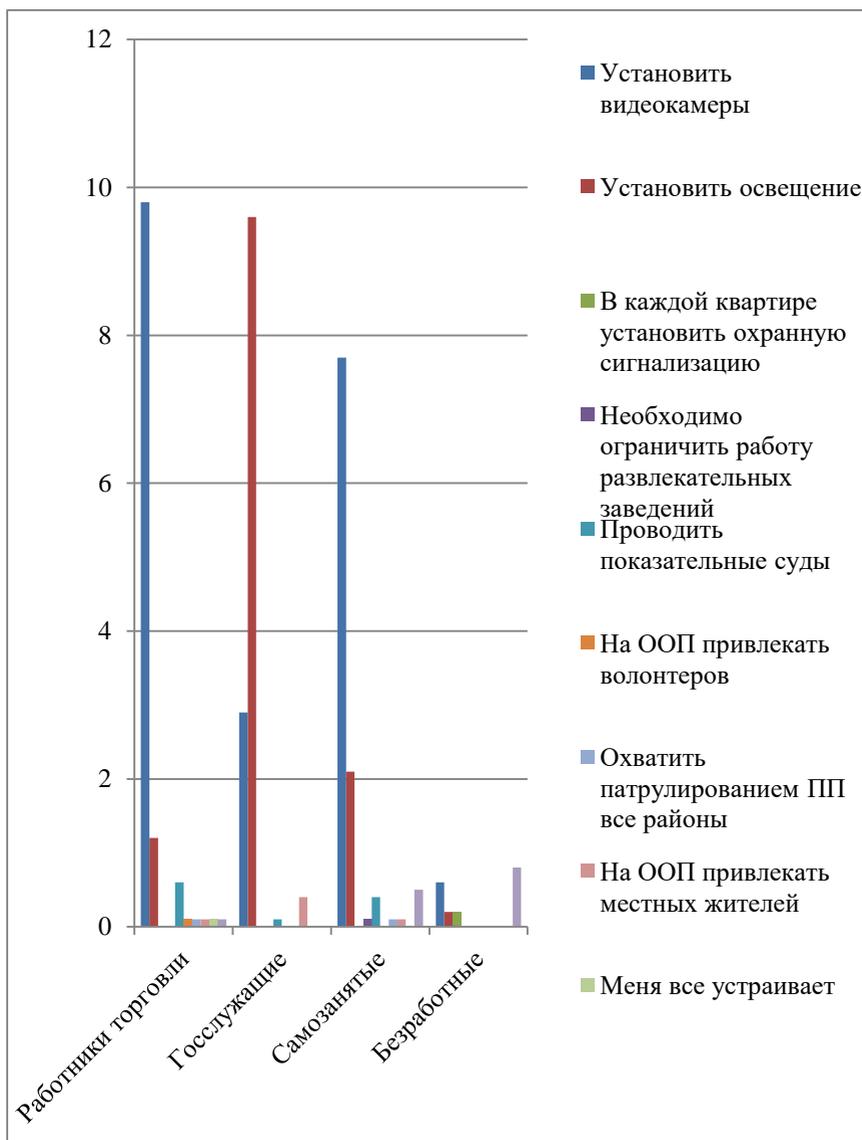


Диаграмма 29. «За последний год чувствовали вы себя в опасности, находясь в общественном месте?»

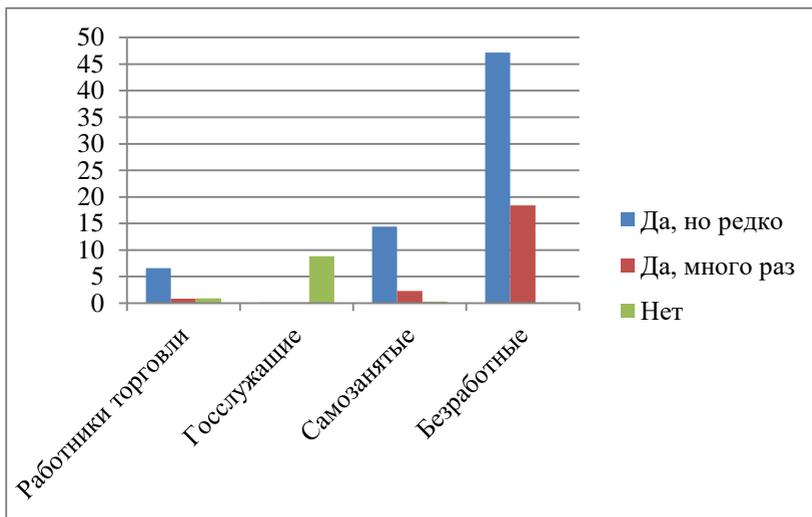


Диаграмма 30. «Считаете ли вы свой город безопасным?»

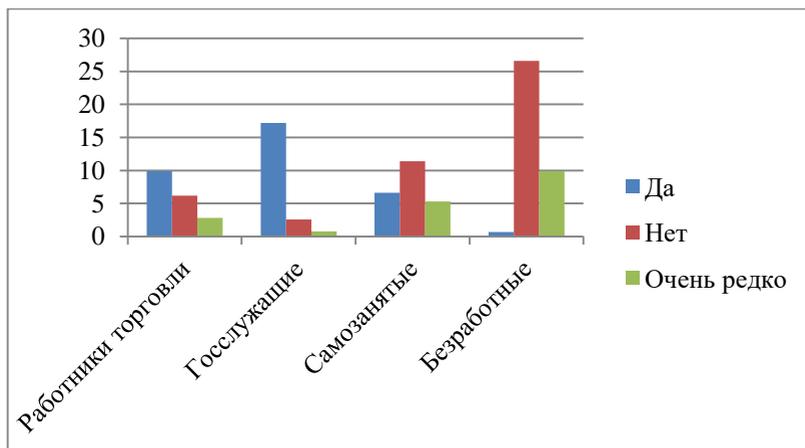


Диаграмма 31. «Удовлетворены ли вы качеством услуг, оказываемых полицией?»

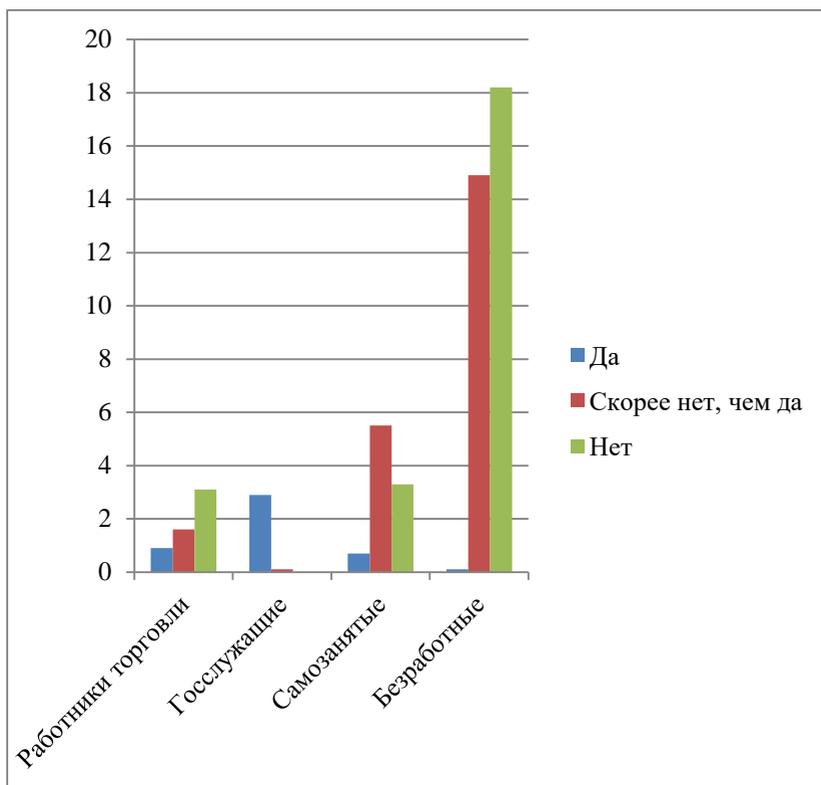


Диаграмма 32. «Назовите причины беспокойства, тревоги, волнения, когда к гражданам обращаются полицейские?»

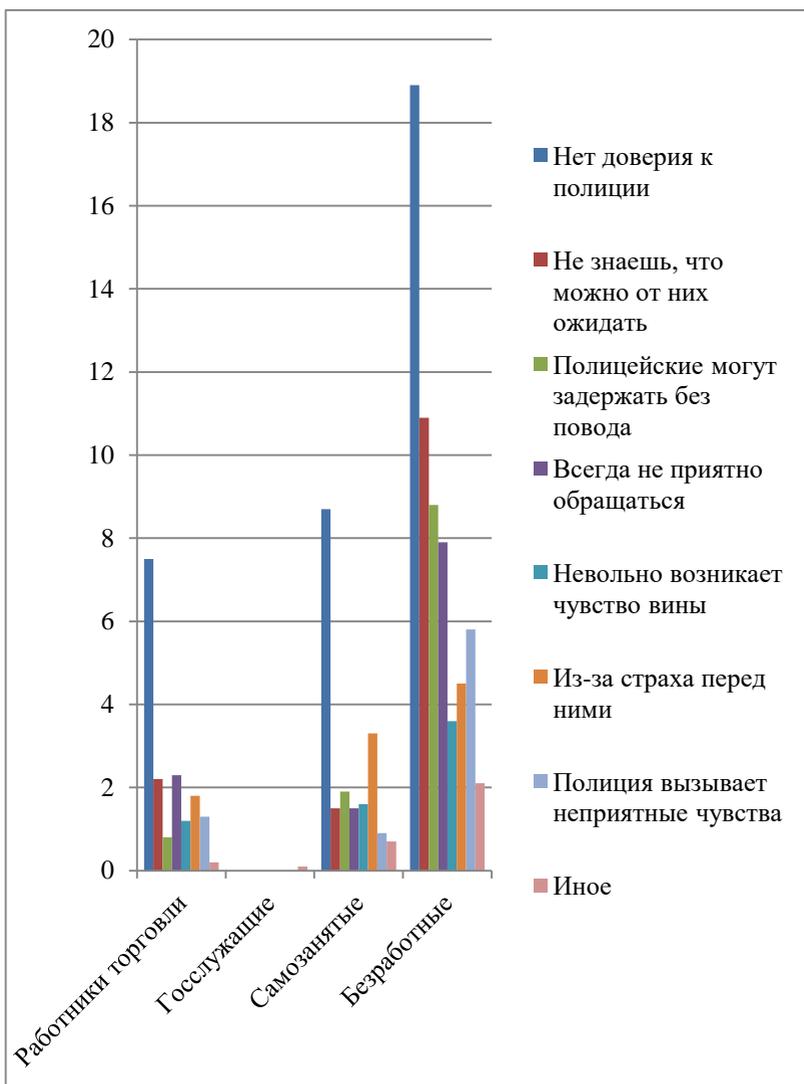


Диаграмма 33. «Какими качествами должен обладать полицейский?»

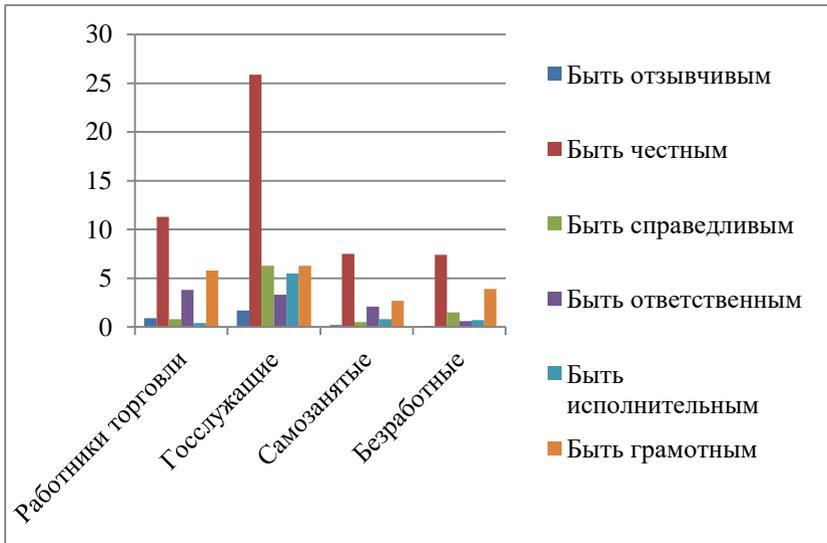


Диаграмма 34. «Удовлетворены ли вы информационной открытостью ОВД?»

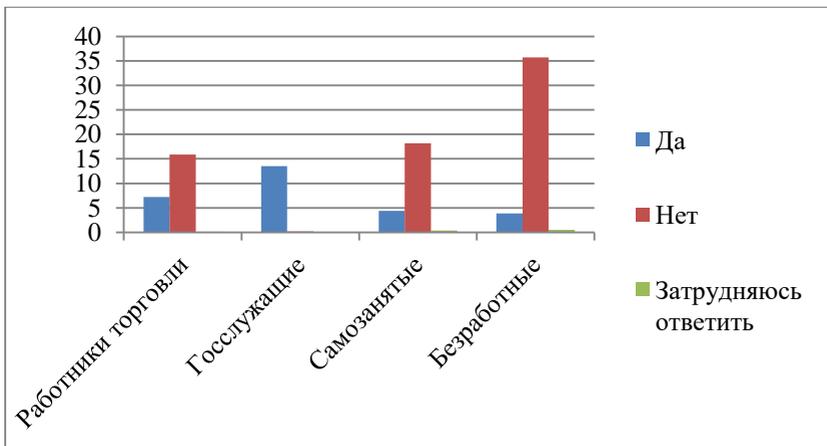


Диаграмма 35. «Кто должен обеспечивать общественную безопасность?»

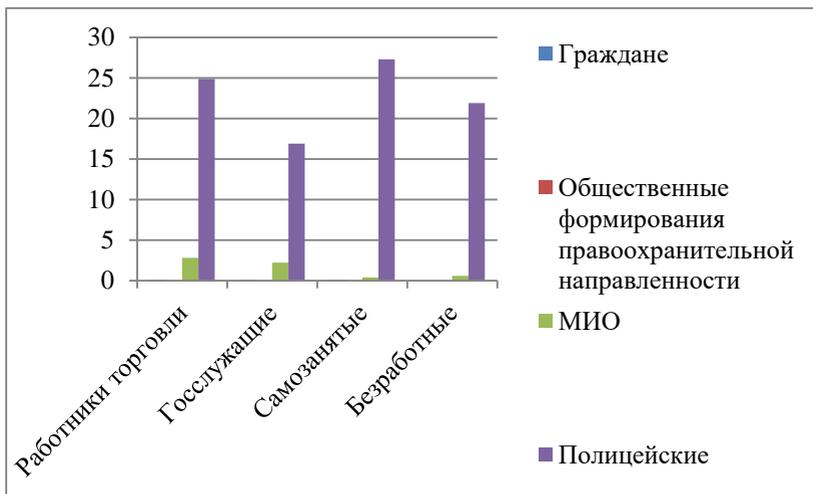


Диаграмма 36. «Повсеместная установка камер повлияет на обеспечение общественной безопасности?»

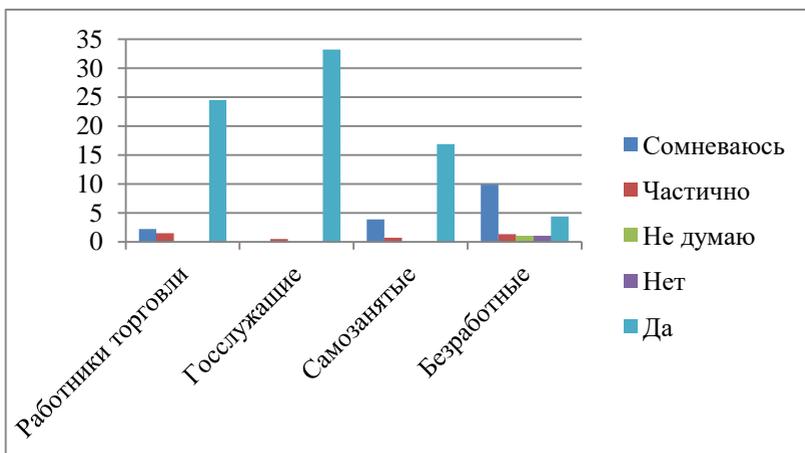


Диаграмма 37. «Если для повышения эффективности работы по обеспечению общественной безопасности полицейским увеличить заработную плату?»

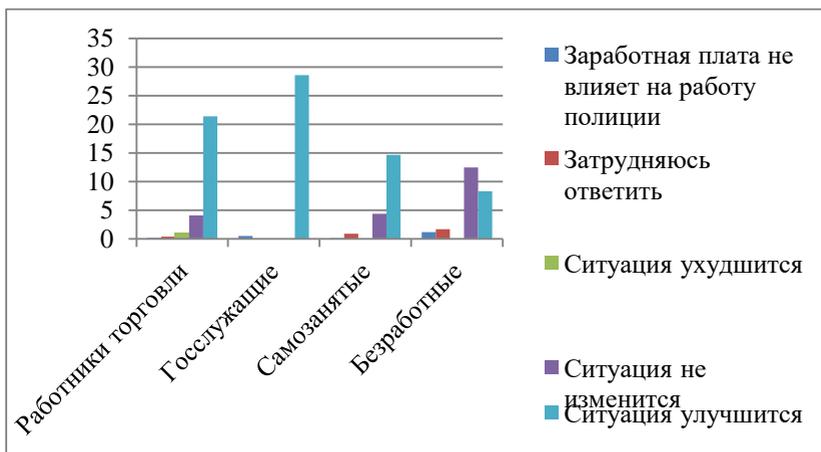


Диаграмма 38. «Чьи интересы в большей степени защищают полицейские?»

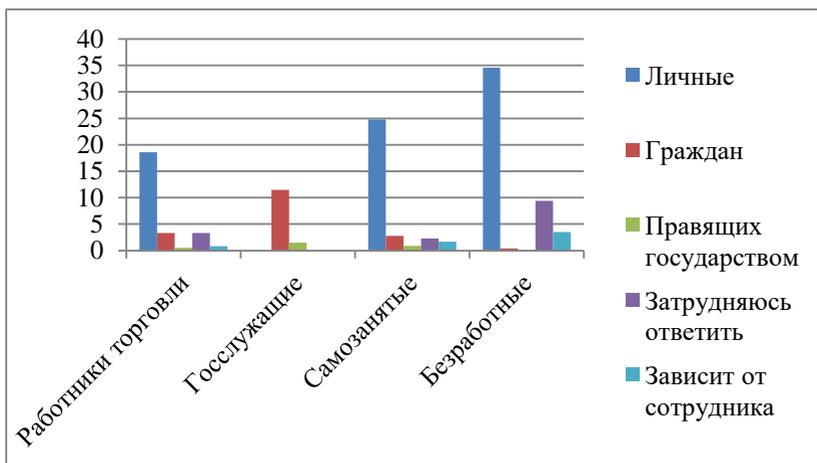
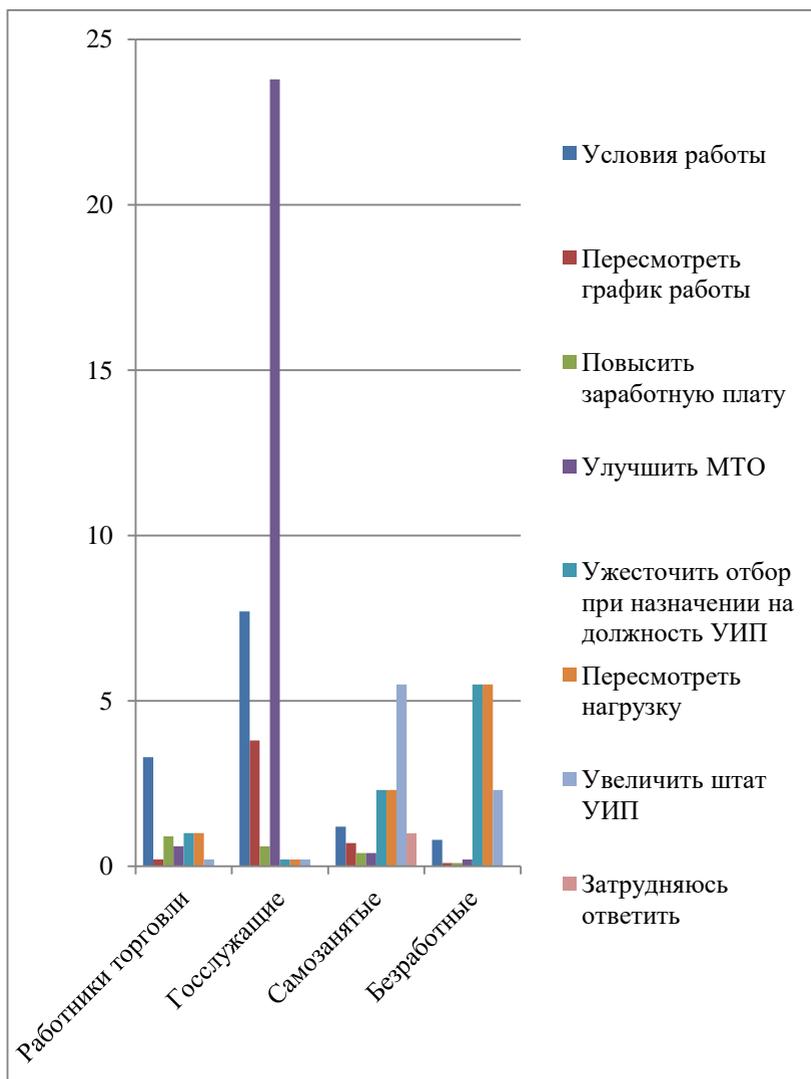


Диаграмма 39. «Что необходимо предпринять для улучшения работы УИП?»



Заключение

Настоящие методические рекомендации представляют собой, особым образом, структурированную информацию, определяющую порядок, логику и акценты перехода на СМООБ.

Правовой основой перехода на СМООБ являются:

-Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана 1 сентября 2021 г. «Единство народа и системные реформы - прочная основа процветания страны»;

-Распоряжение Правительства Республики Казахстан «Об утверждении Дорожной карты развития органов внутренних дел Республики Казахстан на 2022-2024 годы»;

- Приказ МВД Республики Казахстан от 24 апреля 2020 г. № 358 «Об утверждении Стандарта полицейского»;

- Распоряжение Премьер-Министра Республики Казахстан «Об утверждении Дорожной карты развития органов внутренних дел Республики Казахстан на 2022-2024 годы».

Основная задача подготовки методических рекомендаций:

- 1) уточнить понятие «казахстанской сервисной модели обеспечения общественной безопасности»;
- 2) провести обзор отечественной и зарубежной литературы, посвященной сервисной модели обеспечения общественной безопасности;
- 3) дать характеристики современного состояния сервисной модели обеспечения общественной безопасности в Казахстане;
- 4) определить концепцию казахстанской сервисной модели обеспечения общественной безопасности;
- 5) разработать рекомендации по реализации концепции

казахстанской сервисной модели обеспечения общественной безопасности.

Монография предназначена для сотрудников ОВД, курсантов и слушателей учебных заведений правоохранительных органов.

Монография призвана помочь полицейским разобраться в природе сервисной модели полиции и принять соответствующие меры, путем надлежащего обеспечения общественной безопасности. Они ставят своей целью внедрение возможных мероприятий для их последующей реализации.

*Бегалиев Е.Н., Бальмов Е.К., Избас Р.С.,
Маланьина Л.С., Хасанова В.В., Шаяхметова Ж.Б.*

**СЕРВИСНАЯ МОДЕЛЬ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ОБЩЕСТВЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ:
ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА**

Коллективная монография

Подписано в печать 21.10.2022 г.
Бумага офсетная. Печать офсетная.
Формат 60x84 1/16. Тираж 500 экз.
Объем 7,6 усл.п.л.
Тел.: 87022510217
e-mail: lantar2018@mail.ru