

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ДОНЕЦЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ
КРИВОРІЗЬКИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІСТИТУТ**

**ЗАХОДИ ОРГАНІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ, СПРЯМОВАНІ НА
ПІДВИЩЕННЯ ДОВІРИ НАСЕЛЕННЯ**

Науково-практичний poradnik

**Кривий Ріг
2023**

УДК 351.74.072.3 (083.13)

*Рекомендовано до друку Вченою Радою
Донецького державного університету внутрішніх справ
(протокол № 2023 року)*

Укладач:

Цуркан О.П. - декан факультету № 1 КННІ ДонДУВС, к.ю.н., майор поліції

Заходи органів Національної поліції, спрямовані на підвищення довіри населення: науково-практичний poradnik. О.П. Цуркан. Криворізький навчально-науковий інститут Донецького державного університету внутрішніх справ. Кривий Ріг. 2023. 48 с.

Автор наукового видання має на меті зрозуміло та змістовно висвітлити питання довіри населення до Національної поліції України. Розкрито сутність довіри як основоположного принципа, взаємодії поліції з населенням; представлені аналітичні дослідження діяльності Національної поліції України за три роки, з метою встановити слабкі та сильні сторони ефективної роботи поліції; розглянуто можливість підвищення рівня довіри населення до поліції шляхом застосування зарубіжних методів комунікації; висвітлені основні заходи підвищення довіри населення до Національної поліції України.

Науково-практичний poradnik стане в нагоді співробітникам практичних підрозділів правоохоронних органів та науковцям, розробки яких стосуються підвищення рівня ефективності роботи поліції.

Рецензенти:

Залужний В.Г., декан Криворізького факультету Національного університету «Одеська юридична академія», к.ю.н.

Бахчеван Є.Ф., завідувач кафедри тактико-спеціальної, вогневої та фізичної підготовки факультету підготовки фахівців для підрозділів кримінальної поліції Одеського державного університету внутрішніх справ, к.ю.н., майор поліції

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. Довіра як основоположний критерій взаємодії поліції з населенням	5
2. Оцінка діяльності Національної поліції України з метою визначення шляхів підвищення рівня довіри населення.....	12
3. Підвищення рівня довіри населення до поліції шляхом застосування методів комунікації: досвід зарубіжних країн	22
4. Основні заходи підвищення довіри населення до Національної поліції України.....	36
ВИСНОВКИ	43
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	45

ВСТУП

Основним історичним критерієм працездатності та ефективності поліції, протягом всього її існування, є рівень довіри людей. В останні роки в житті нашої країни відбувалася ціла низка визначальних подій. Так, члени громадянського суспільства України підтвердили незворотність прагнення до євроінтеграції. І це є цілком логічним, адже країни Європи за кілька десятиліть, об'єднавши свої зусилля, створили безпечне середовище, в якому охорона громадського порядку, прав та інтересів всіх без винятку суб'єктів виконується досить якісно і відповідально.

Сьогодні довіра суспільства до поліції як правило розглядається переважно з погляду формування позитивного іміджу поліцейських. В сучасних правовідносинах між такими специфічними суб'єктами, як Національна поліція України та суспільство країни, що доповнюють один одного, а поліція є відображенням частки населення, рівень довіри має постійні відсоткові відхилення. Ці взаємовідносини характеризуються особливими властивостями, визначеними нормативно-правовими актами, тому довіра до поліції може набувати самостійного значення, отримуючи визнання як цінність водночас із цінністю права. Довіра у такому розумінні не може цілком збігатися за своїм обсягом із довірою як суспільним явищем, так само як і ідеальна модель правопорядку не завжди може збігатися з очікуваннями суспільства.

Адже у випадках застосування поліцією заходів державного примусу, зі значним потенціалом обмеження прав, виникає потужний громадський резонанс, який здебільшого поширює негативну інформацію про діяльність поліції та який окремі суб'єкти використовують з метою вирішення власних завдань [1, с. 107].

Для громадян довіра до органів поліції не може обмежуватися тільки визнанням цінностей їхньої діяльності, а супроводжується переживанням почуття подяки, симпатії і дружньої підтримки. У такий спосіб сутність довіри населення до поліції наповнюється сенсом, життєвим змістом, стає предметною лише в конкретних вчинках поліцейських.

Поступове збільшення рівня довіри населення до поліції – це очевидний факт, але недостатній для того щоб говорити про повноцінні успішні перетворення. Тільки реальні кроки реформи можуть вплинути на зростання рівня довіри населення до Національної поліції України, а виконання нею службово-бойових завдань на рівні з іншими воєнізованими підрозділами держави закріплює позитивний імідж поліції серед громадян.

1. Довіра як основоположний критерій взаємодії поліції з населенням

Автор повністю погоджується з Лісун С. щодо визначення проблеми взаємодії Національної поліції з населенням в Україні, що є актуальною на будь-якому етапі, як на початку реформування відомства, так і під час налагодження сталого функціонування поліції в мирний та воєний час. Сучасна концепція розвитку цього органу передбачає формування партнерських, довірливих відносин між поліцією та громадянами, налагодження комунікації, діалогу. Від того, наскільки громадяни будуть довіряти Національній поліції України, залежатиме успішне функціонування інституту поліції в межах правового захисту громадян, а також рівень взаємодії громадськості з органами правопорядку [2, с. 176].

«Взаємодію поліції з населенням на засадах партнерства» відповідно до ст. 11 Закону України «Про Національну поліцію» можна безумовно вважати основоположним принципом функціонування правоохоронного органу та співіснування з різними верствами. З положень Закону витікає, що в рамках тісної співпраці відбувається взаємодія між поліцією та територіальними громадами, а основним показником оцінки ефективності діяльності поліції є позитивний рівень довіри до неї з боку суспільства.

Довіра населення до поліції, вимагає особливого та детального вивчення і є наріжним каменем реформування системи МВС України. Сім років тому було створено Національну поліцію України і ця структура постійно розвивається і вдосконалюється. Науковці України вважають розвиток партнерських відносин між поліцією і населенням на засадах довіри одним з центральних завдань в проведенні реформи Національної поліції. Питанням вивчення довіри населення до поліції, її оцінки та шляхів щодо її зміцнення займалися такі видатні українські вчені як К. Бугайчук, Н. Василюк, Н. Домброван, С. Єсімов, В. Залужний, Т. Заславська, Є. Зозуля, К. Ізбаш, А. Крижановський, А. Кубаєнко, С. Лісун, М. Небеська, М. Прокоф'єв, В. Рожнова, Ю. Свеженцева, С. Субота, Л. Удалова та інші.

Під час проведення аналізу міжособистісної довіри в умовах трансформації пострадянських країн, Ю. Веселов зазначає, що в останні роки свого існування комуністичні режими сприяли створенню особливої культури недовіри: громадяни не довіряли державі – держава громадянам.

Це безумовно пов'язано з твердженнями, які висловлює в своїх працях Свеженцева Ю., стосовно того, що громадськість має дивну здатність викривляти інформацію та ігнорувати безперечні факти, якщо вони її не цікавлять. Надання громадськості безперервно зростаючого обсягу інформації також не обов'язково супроводжується збагаченням або зміною її знань та очікуваною поведінкою. Ця ситуація налаштовує відомчих науковців на пошук новітніх підходів до розуміння причин та механізмів формування тих чи інших громадських думок, а також на дослідження взаємозв'язку між громадськими думками, довірою до міліції та соціальними діями [3, с. 220-221].

Саме тому рівень довіри населення до влади і до органів внутрішніх справ як представника влади визначається двома основними факторами: по-перше, цілями, які ставлять органи внутрішніх справ та їх відповідністю інтересам і очікуванням населення; подруге, успішністю досягнення цілей, тобто ефективністю державного управління, наявністю конкретних, відчутних і зрозумілих пересічному громадянину результатів діяльності влади і, зокрема, міліції (поліції) [4, с.38].

Змінити стереотипне ставлення населення до правоохоронного відомства було одним із пріоритетних завдань Міністерства внутрішніх справ України. Саме тому в 2015 році почався процес трансформації міліції в Національну поліцію України, перш за все як в сервісну службу, слоган якої є «Служити і захищати!».

На думку Кубаєнко А.В. реформа передбачає, що дві автономні системи - суспільство і поліція - мають стати двома частинами одного цілого, де населення вбачає у працівниках поліції, насамперед, захисників і союзників. Оскільки рівень довіри населення до такого соціального інституту, як поліція, є важливим показником легітимності й ефективності органів правопорядку, його вивчення надзвичайно важливе нині, в умовах реформування суспільства [6, с. 25].

Василець Н.М. зауважує, що фактори наявності довіри до працівників органів внутрішніх справ та готовності особисто взяти участь у заходах для надання допомоги правоохоронним органам не завжди збігаються, а в деяких випадках і не можуть збігатися. Така ситуація є цілком нормальною, оскільки кожна людина, свідомо оцінивши ситуацію та порівнявши можливі затрати часу та зусиль, можливі ризики з важливістю отриманого результату, робить відповідний висновок про доцільність таких дій зі свого боку. Взаємодія передбачає наявність спільної та значущої мети для суб'єктів взаємодії [4, с.43].

Ряд праць було присвячено вивченню думки громадськості та її ставлення до новоствореного органу, іншими науковцями робився акцент на системному та безперевному вдосконаленні системи службової підготовки поліцейських, що має безумовний вплив на створення позитивного іміджу правоохоронців.

В зв'язку з чим цілком погоджуємось з думкою А.В. Кубаєнко, що щормування іміджу є складним процесом, в ході якого слід брати до уваги різні чинники. В першу чергу імідж поліції будується на внутрішніх чинниках, зокрема, на особистих якостях, які притаманні поліцейському, на якостях, які були отримані ним в процесі навчання у вищому навчальному закладі, і, як наслідок, на результаті його роботи. У той же час на імідж поліції впливає інформаційний простір. Спрощено цю модель можна уявити собі і по-іншому: імідж співробітника поліції формується за рахунок двонаправлених, зустрічних векторів: з одного боку, це зусилля по формуванню позитивного іміджу, що вживаються з боку МВС, а з іншого боку, це вплив громадської думки на процес і результат формування іміджу. Адже думка про поліцію складається у населення на основі інформації про її діяльність в цілому, а також про роботу і поведінку окремих її співробітників [5, с. 112].

Сьогодні відбуваються серйозні зміни, які стосуються головним чином відносин суспільства і правоохоронних структур, і ці взаємини виводяться на

новий якісний рівень. Відомо, що негласне коло завдань поліції ширше, ніж встановлені законом функції і, звичайно, робота в поліції нелегка. Працівники міліції (поліції) свою бездіяльність нерідко виправдовували недостатніми соціальними гарантіями, поганим матеріально-технічним забезпеченням і ін. Вони знали про все це перед тим, як скласти присягу і присвятити все своє життя служінню і захисту народу. Згідно зі встановленими вимогами, після закінчення реформування системи органів внутрішніх справ, у ній повинні залишитися тільки кращі працівники, не здатні завдати шкоди авторитету поліції [7].

Завдяки сумлінним поліцейським і відповідальним працівникам МВС України, які щодня професійно виконують свою роботу і приходять на допомогу людям, суспільна довіра, підтримка і добре ставлення громадян до співробітників правоохоронних органів повертається, про що свідчить постійне проведення моніторингу громадської думки про діяльність поліції, а також моніторинг взаємодії поліції з інститутами громадянського суспільства [4, с.47].

Довіра в житті людини робить її соціальне життя передбачуваним, створює відчуття спільноти, згуртованості та полегшує спільну роботу людей. В системі оцінювання, довіри до інститутів суспільства завжди виділяли одне з перших місць. Європейська інтеграція пропонує Україні нову модель розвитку суспільства та держави, і важливо, щоб ця нова модель була спроектована на всі інститути держави, сприяла підвищенню ефективності їх діяльності.

Для розвитку кожної правової держави падіння авторитету органів державної влади, втрата довіри та поваги з боку значної частини населення є складним бар'єром, який обумовлено незадоволеністю суспільства якістю державної діяльності. Держава зобов'язана постійно приймати системні перетворення для підвищення рівня довіри до органів влади. А соціальна роль поліції, докорінно відрізняється від ролі інших структур держави. Мабуть, ніякі інші представники публічної влади так глибоко не втручалися у сферу основних прав людини. Цілком природно, що подібні дії повинні підлягати детальному нормативному регулюванню та дієвому контролю. У відповідності до законодавчих актів та сформованої практики поліція є органом, який в максимальному ступені наближений до населення і в зв'язку з цим багато в чому пояснюється те, що від оцінки роботи поліції в цілому складається враження та думка про діяльність держави.

Саме тому, на думку Єсімова С., для досягнення максимальної ефективності взаємодії, подолання деструктивно-функціональних наслідків конфліктів і криз у відносинах з громадськими структурами влада потребує моніторингу тенденцій розвитку суспільної свідомості [8, с. 174].

Рівень довіри громадян до національної поліції України є основним критерієм оцінки її діяльності. Ставлення до представників підрозділів НПУ ґрунтується на окремих рішеннях, що приймаються поліцейськими та вчинках, як позитивних так, нажаль, і негативних. Довіра не може виникнути виключно на підставі обіцянок, а є наслідком результатів роботи поліції, в т.ч. її висвітлення через засоби масової інформації (ЗМІ) чи мережі Інтернет.

В той же час нерідко мають місце випадки, коли між співробітниками

поліції та працівниками ЗМІ виникають конфлікти під час збору інформації з метою її поширення через засоби масової інформації. Здебільшого це пов'язано із нерозумінням ролі журналістів та ЗМІ у суспільному житті, відсутністю стандартів побудови взаємовідносин між правоохоронними органами та ЗМІ, заснованих на взаємоповазі та врахуванні потреб кожної із сторін, а також у зв'язку із незнанням або різним розумінням правової бази, що регулює їх права та обов'язки [2, с. 183].

Враховуючи зазначене всім поліцейським без виключення необхідно пам'ятати, що основними складовими довіри населення є дотримання норм чинного законодавства, принциповість, неупереджене ставлення до громадян.

Повага є найвищою оцінкою дій поліції, ідеальною взаємодією населення та правоохоронних органів. Якщо населення починає з повагою говорити про професію поліцейського, можна сміливо констатувати, що в цій галузі немає серйозних проблем.

Великі надії у зміцненні довіри до Національної поліції України покладаються на такі механізми підтримки професійної етики як положення етичного кодексу поведінки. Вважається, що в демократичному суспільстві громадяни повинні довіряти владним інститутам, і саме тому необхідні кодифіковані норми, правила поведінки, які б «оберігали» суспільство від зловживань владою. Однак довіра до Національної поліції України не забезпечується законами та наказами. Довіру потрібно й можливо завойовувати. Її формування вимагає тривалої та позитивної історії співробітництва і згоди між Національною поліцією України та громадою. Для цього мають бути задіяні й етичні важелі [2, с. 180].

Довіра до поліції має двосторонній характер: з одного боку, вона є наслідком, який відображає ставлення населення до виконаної поліцією роботи, з іншого - фундаментом співпраці з населенням.

Проблеми взаємодії поліції із громадськістю в останні роки викликають не просто громадський, але і науковий інтерес. Відповідно до п. 1 Постанови КМУ «Порядок проведення оцінки рівня довіри населення до Національної поліції» від 07.02.2018 року за № 58, «основними завданнями проведення оцінки є отримання інформації від населенням про якість виконання органами і підрозділами Національної поліції покладених на них завдань і функцій, про відповідність роботи органів і підрозділів Національної поліції та факторів, що на них впливають». Порядок визначає механізм проведення оцінки рівня довіри населення до поліції. Оцінка проводиться незалежною соціологічною службою, за допомогою індикаторів, що визначаються МВС [9].

З метою проведення оцінювання ефективності діяльності органів та підрозділів Національної поліції України та відповідно до ст. 11 Закону України «Про Національну поліцію» і п.4 Порядку проведення оцінки рівня довіри населення до Національної поліції, Наказом МВС «Про встановлення індикаторів, за якими здійснюється проведення оцінки рівня довіри населення до Національної поліції» від 09.11.2018 року за № 900, показані наступні індикатори оцінки довіри населення:

- стан злочинності;

- результативність діяльності органів та недоліки поліцейської діяльності;
- довіра до поліції та стосунки з населенням [10].

Не рідше одного разу на рік незалежна соціологічна служба проводить дослідження за даними моніторингу громадської думки, узагальнює та аналізує результати, оцінює рівень довіри, готує аналітичні зведення та надає Національній поліції підсумкову аналітичну інформацію про результати проведення оцінки.

Оцінка проводиться незалежною соціологічною службою на підставі укладеного відповідно до Закону України «Про публічні закупівлі» договору з Національною поліцією:

- на загальнодержавному рівні - не рідше одного разу на рік;
- на територіальному рівні - у разі потреби [9].

Довіра населення до поліції - це складний багатогранний індикатор діяльності правоохоронного органу, що має в своїй основі чинники суб'єктивного ставлення громадян до поліцейських, а також здійснення громадського контролю за їх діяльністю. На відміну від загального результату довіри населення до поліції, оцінка її діяльності повинна враховувати як зовнішні так і внутрішні фактори співіснування громади і підрозділу. Суспільна думка щодо діяльності поліції впливає на формування ціннісних орієнтирів в цілому та має своє віддзеркалення в ставленні до служби в поліції молодих співробітників, вирішенні їх соціальних потреб, задоволенні матеріальним та іншими видами забезпечення.

Об'єктивність вимірювання рівня довіри населення до поліції безпосередньо залежить від критеріїв його визначення. На нашу думку критерії оцінки рівня довіри до поліції мають відповідати таким вимогам, як тривалість співіснування; відносна відсутність росту злочинності в громаді; швидкість та якість реагування на правопорушення; ввічливість та професіоналізм; застосування поліцейськими превентивних заходів та заходів примусу виключно в рамках діючого законодавства. Маркером рівня довіри населення до поліції мають стати результати незалежних соціологічних досліджень. Саме тому формування позитивного іміджу поліції є завданням представників всіх служб та відділів поліцейських підрозділів.

Війна 2022 року не знизила кредит рівня довіри населення до поліції. Введення режиму воєнного стану на території України та його пролонгація змусили поліцейських діяти ефективно, використовуючи весь арсенал здобутих знань, умінь та навичок, як для сумлінного виконання посадових обов'язків, так і для покращення рівня боєздатності в зазначених умовах. Психологічна готовність протистояти не тільки криміналітету, а й військовим загарбникам, в екстремальних умовах демонтрує справжній професіоналізм правоохоронців.

Змінились пріоритети – зрозуміло, що в наш складний час населення найбільший показник довіри показує діяльності Збройні сили. Вищі щаблі довіри здобули представники волонтерських об'єднань та організацій. Але пересічні українці прекрасно розуміють в яких складних умовах зараз виконують свої обов'язки поліцейські. Перед ними постають такі складні ситуаційні проблеми, з якими до цього вони не стикалися. Українські поліцейські розуміють, що і в

післявоєнний період проблем не поменшає, але вже зараз можна проводити попереджувальні заходи.

На теперішній час спостерігаємо зростання ролі партнерства між поліцією та суспільством, що є необхідною нагальною потребою підвищення рівня залученні представників громад до процесу гарантування публічної безпеки та порядку. Адже одне з положень Закону України «Про Національну поліцію» (п. 1 ст. 11) стверджує, що «діяльність поліції здійснюється в тісній співпраці та взаємодії з населенням, територіальними громадами та громадськими об'єднаннями на засадах партнерства і спрямована на задоволення їхніх потреб» [11].

Для досягнення таких партнерських відносин поліція має: зміцнювати легітимність своєї діяльності шляхом узгоджених дій і поліпшення якості послуг, які надають суспільству. Поліція повинна бути впізнаваною і доступною для населення; знати населення на підвідомчій території, відгукуватися на його потреби; прислухатися до проблем громадян; залучати й мобілізувати населення; звітувати про свої дії та досягнуті результати перед суспільством [2, с. 179].

Враховучи викладене, необхідно зазначити, що довіра є одним з основоположних критеріїв взаємодії поліції з населенням, налагодження та підтримання якого сприятиме, як підвищенню ефективності виконання поліцейськими своїх функціональних обов'язків з охорони публічної безпеки та порядку, так і забезпечення поваги громадян до поліції в цілому. Критерії оцінки рівня довіри забезпечують можливість оцінки співвідношення виконання поліцією своїх завдань у відповідності до потреб громади, підтримання відчуття та реальної захищеності від протиправних посягань, захисту прав і свобод людини і громадянина. Зі свого боку високий рівень довіри населення до поліції є своєрідним стимулом для подальшої професійної та якісної діяльності, партнерства і взаємоповаги.

Одночасно з цим необхідно підкреслити, що довіра до поліції не може з'явитись через фіксування її визначення через законодавчу базу, як це відбулось в Законі «Про Національну поліцію України». Поява довіри, її підтримання та розвиток – процес довготривалий і потребує постійної уваги. Формування довіри з боку населення вимагає від пересічних поліцейських постійного підвищення свого професійного рівня, беззаперечного дотримання чинного законодавства, налагодження двостороннього взаємозв'язку.

Одним із важливих чинників створення іміджу поліції, що впливає на рівень довіри населення, є діяльність представників засобів масової інформації та інтернет-джерел щодо висвітлення специфіки поліцейської служби, статистичних звітів щодо кількості правопорушень та їх розкриття, і головне об'єктивна оцінка діяльності поліції. Тому перед Національною поліцією України постійно виникає необхідність налагодження та підтримання прозорих взаємовідносин з масмедіа з питань оперативного і реального подання даних про буденну, але одночасно з цим героїчну службу поліцейських, направлену на забезпечення прав і свобод громадян, життя, здоров'я та безпека яких визнані найвищою соціальною цінністю в державі.

Реалізувавши окреслені напрями діяльності, Національна поліція України неодмінно стане зразковим правоохоронним органом, у якому всі без винятку працівники неухильно будуть дотримуватися положень Конституції та законів України, професійно виконуватимуть свої службові обов'язки відповідно до вимог нормативно-правових актів, на засадах принципу верховенства права, а головне – стануть справжніми партнерами громад в процесі створення безпекового середовища.

2. Оцінка діяльності Національної поліції України з метою визначення шляхів підвищення рівня довіри населення

Пошук шляхів підвищення довіри населення до поліції неможливий без попередньої оцінки її діяльності в часі. Аналіз показників діяльності поліції допоможе визначити сильні та слабкі сторони в роботі поліції, вказати на можливі кроки покращення ситуації.

Як відомо, наявність довіри знижує рівень правового нігілізму, встановлює можливість виконання взаємних обов'язків держави та суспільства, а відповідно, мінімізує витрати на забезпечення публічної безпеки та порядку. Адже чим більше діяльність поліції як інституції загалом, так і кожного із поліцейських зокрема, відповідає задекларованих потребам суспільства, тим більшим є рівень довіри до поліції [12, с. 155].

Оцінюючи роботу Національної поліції за кожний рік, першочергово слід брати до уваги, що основним критерієм оцінки ефективності діяльності органів поліції є рівень довіри населення до неї, визначений Законом України «Про Національну поліцію».

Саме тому кожного року незалежною соціологічною службою, визначеною встановленому законодавством порядку, проводиться вивчення громадської думки.

Основними завданнями проведення оцінки є отримання інформації про оцінку населенням якості виконання органами і підрозділами Національної поліції покладених на них завдань і функцій, про відповідність роботи органів і підрозділів Національної поліції очікуванням населення, виявлення тенденцій зміни рівня довіри населення до Національної поліції та факторів, що на них впливають [9].

На теперішній час кількість методів здійснення оцінювання та відповідних методик зростає з року в рік, вони є досить різноманітними та спрямовуються на оцінювання: а) роботи як окремого структурного елемента цілісної системи (наприклад, окремий структурний підрозділ поліції), системи в цілому (наприклад, Національна поліція України); б) особистісних та професійних компетентностей та психофізіологічних якостей службовця, можливості та здатності його виконувати певну роботу (особистісні компетентності, рівень виконання посадових обов'язків та завдань тощо). Обрання того чи іншого методу залежить від тих суспільних відносин, які досліджуються, а також від того, який результат очікується [13, с. 24].

Важливо відслідковувати зазначені зміни рівня довіри населення до поліції протягом декількох років. Так, в Таблиці 2.1. представлено інформацію про рівень довіри населення до поліції за десять років.

Таблиця 2.1

Інформація про рівень довіри населення до поліції за 2012-2022 р.р.

Показник, % / Рік	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Рівень довіри населення до поліції	25,9	22,2	22,7	14,9	38,9	40,0	34,4	42,9	40,8	44,0

Значно легше представити зміну показника «довіра» за допомогою графічного зображення. За допомогою графіку 2.1 встановлено, що найбільший рівень довіри поліція України мала в 2021 році (44,0%), найменший – в 2015 році (14,9%).

Одним з факторів, що вплинув на низький показник довіри в 2015 році, можна назвати початок реформ. Саме в цьому році було створено Національну поліцію України. Перший рік реформи, що ознаменувався кадровими змінами, формуванням нового пакету нормативних документів і т.д. Складнощі, які постали перед поліцією в 2015 році відзначилися і на рівні довіри населення до поліції.

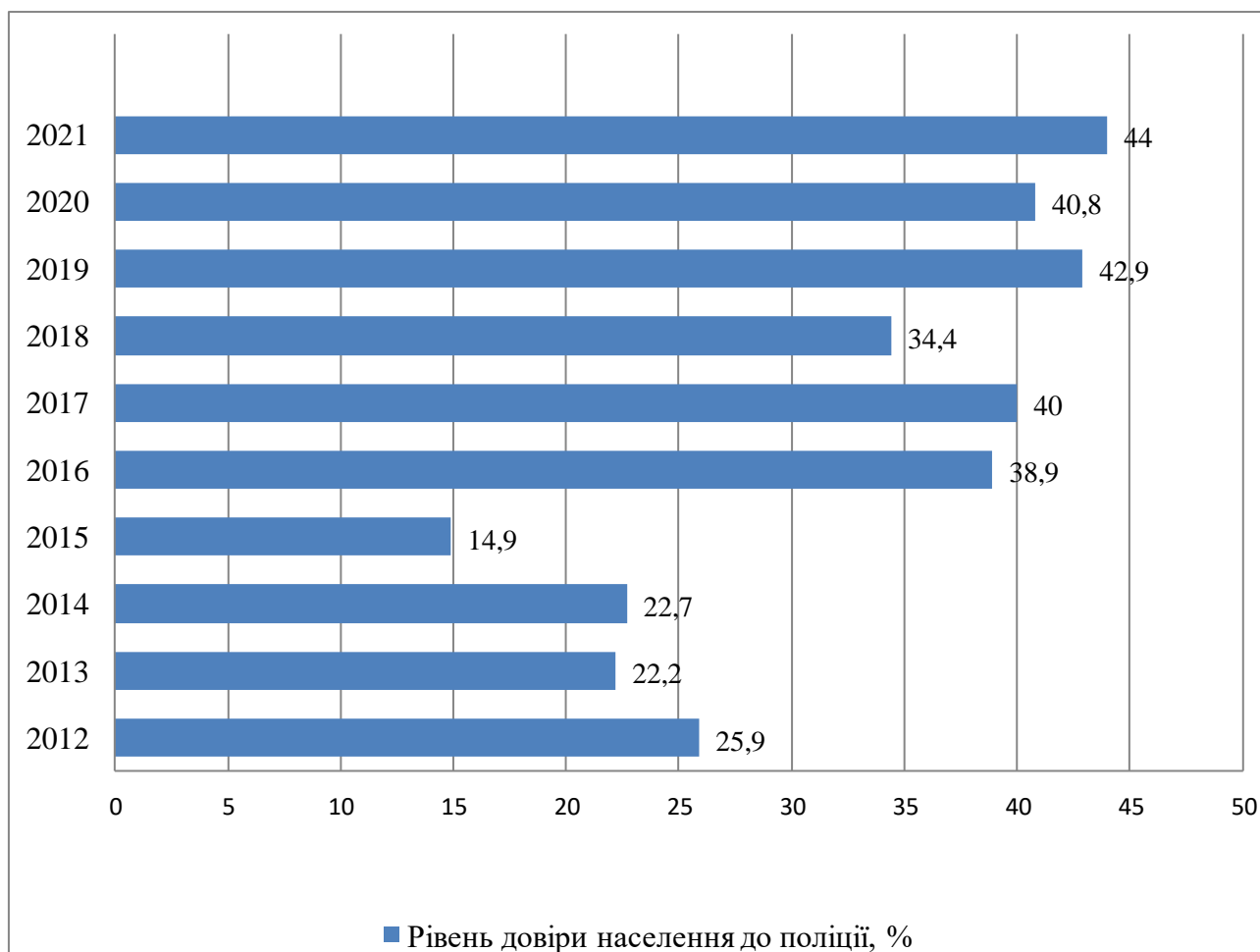


Рисунок 2.1. Графік «Рівень довіри населення для поліції за період 2012-2021 р.р., %»

В подальшому спостерігається наступальне зростання рівня довіри. З 2012 до 2021 року показник «довіра» збільшився на 18,1%. Щоб зрозуміти природу змін (як позитивних, так і негативних) необхідно для дослідження заходів органів Національної поліції, направлених на підвищення рівня довіри до населення, необхідно провести детальне аналітичне дослідження за короткий період. До процесу дослідження задіяні показники діяльності Національної поліції за три роки – 2019, 2020, 2021.

Результати аналізу мають порівняльний характер.

За допомогою графіка (Рисунок 2.2) було встановлено, що річні значення показника «довіра» знаходиться в одній площині – значних змін рівня довіри населення до поліції не відмічено.

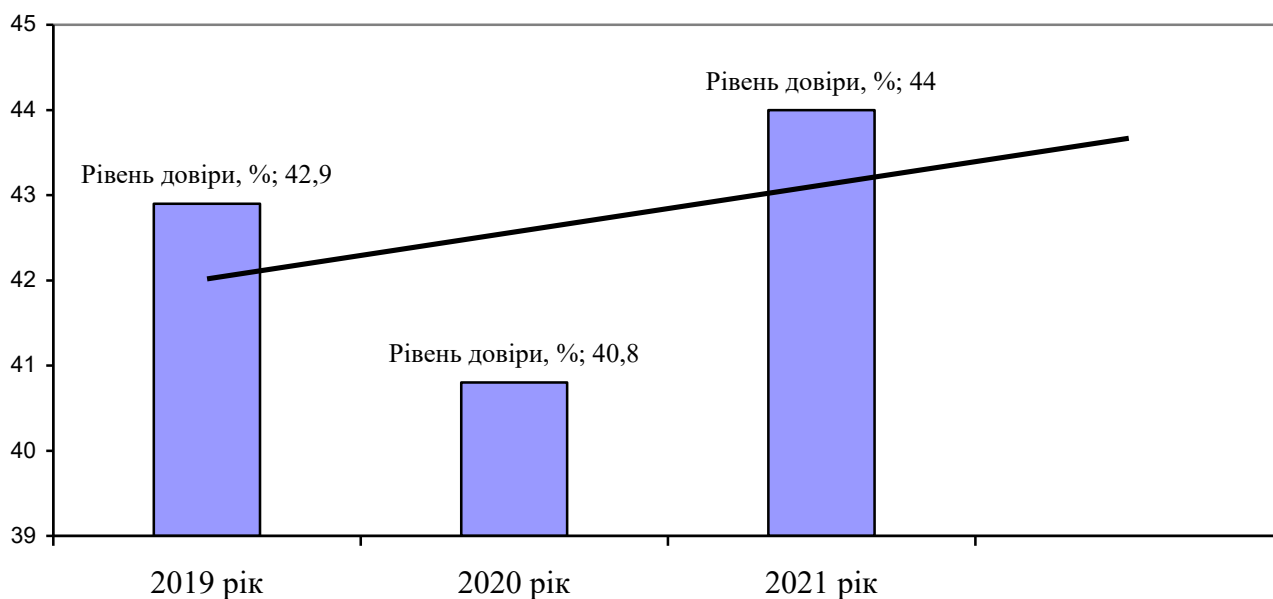


Рисунок 2.2. Графік «Рівень довіри населення для поліції за період 2019-2021 р.р., %».

В 2019 році рівень довіри населення до поліції становив 42,9%. Наступного року спостерігалось незначне зниження рівня довіри (на 1,8%). В 2021 році ситуація покращилась – значення показника довіри більше за два попередніх роки.

Оцінка ефективності роботи поліції дозволить визначитися щодо заходів, направлених на підвищення довіри населення до поліції.

Найвищі оцінки ефективності своєї роботи Національна поліція України отримала у 2020 році в Закарпатській, Харківській, Миколаївській, Донецькій та Полтавській областях. А «неефективною» роботу поліції назвали респонденти у Житомирській області, Одеській області, місті Києві, а також у Дніпропетровській та Запорізькій областях.

Як показують результати дослідження загальний тренд превалювання рівня довіри над рівнем недовіри до Національної поліції України зберігся і у 2020 році. Повністю та швидше довіряють Національній поліції 40,8% опитаних, а зовсім та швидше не довіряють їй - 36,3%. Майже кожен четвертий опитаний не зміг сформулювати оцінку свого рівня довіри до поліції.

Жінки в більшій мірі схильні довіряти поліції, у порівнянні з чоловіками (42,3% жінок проти 29,0% чоловіків відповідно). Також, найбільше довіряє поліції молодь (18-29 років) - 43,6% проти 40,3% (30-54 років) та 40% (55 років та старше).

Найвищий рівень довіри демонструють опитані у Київській області - 56,7%, Чернівецькій області - 50,3%, Вінницькій області - 48,1%, Черкаській області - 47,4% та Івано-Франківській області - 47,1%. А найнижчий було визначено у

Луганській області - 54,5% та місті Києві - 53,7%. Зазначимо, що місто Київ другий рік поспіль відзначався як місто з найнижчим рівнем довіри до Національної поліції України за оцінками респондентів

35% українців в цілому оцінюють рівень злочинності як «низький». За 2020 рік скоротився відсоток тих, хто сприймає рівень злочинності як «високий»: з 21,7% до 12,8%. Але за оцінками половини українців (52,5%), стан злочинності в країні знаходиться на середньому рівні, як і в минулому році.

В цілому стан злочинності респонденти у Київській області, місті Києві, а також в Одеській області, Дніпропетровській області та Харківській області оцінили переважно як «високий». А у Закарпатській, Вінницькій, Львівській, Хмельницькій та Миколаївській областях більшість опитаних зазначили, що для них рівень злочинності є «низьким».

Протягом року, на думку більшості опитаних (66,3%) рівень злочинності в цілому не змінився, а для 16,1% навіть зменшився. 17,5% респондентів вказали, що відчувають зростання рівня злочинності, а у 2019 році так само відповіли 20,8%.

В Житомирській, Київській, Одеській областях, а також місті Києві та Вінницькій області за оцінками респондентів, рівень злочинності у 2020 році виріс. На питання «Як змінився рівень злочинності в районі, де ви проживаєте за останні 12 місяців?» здебільшого у Кіровоградській, Харківській, Донецькій, Хмельницькій та Херсонській областях респонденти відповіли, що за їх оцінками рівень злочинності протягом року знизився.

П'ять головних недоліків, які українці назвали такими, що найбільше шкодять ефективній роботі Національної поліції України та відповідно її іміджу наступні:

- корупція (здирицтво, хабарництво) - 34,9%;
- непрофесіоналізм - 34,8%;
- бездіяльність - 27,1%;
- небажання захистити «просту» людину - 26,8%;
- безкарність співробітників поліції - 21,4%.

4,1% населення Києва, 2,9% тих, хто живе в Одеській області та 2,9% тих, хто проживає у Дніпропетровській області вважають, що корупція є головним недоліком Національної поліції. Так само на цих територіях, на фоні всієї країни, превалює думка про непрофесійність поліції в якості її основного недоліку: 3,5% (частка Дніпропетровської області), 3,3% (частка Одеської області) та 3,1% (частка м. Києва).

Непрофесійність поліції в якості її основного недоліку: 3,5% (частка Дніпропетровської області), 3,3% (частка Одеської області) та 3,1% (частка м. Києва).

За останній рік окрім вищезазначених недоліків, порівняно з 2019 роком зросла кількість незадоволених тим, що поліція «не бажає захистити просту людину» – 26,8%, натомість коли у 2019 році аналогічну позицію займало «несвоєчасне реагування» – 24,2%.

Ті, хто має високий рівень довіри до Національної поліції серед недоліків обрали: занадто мало повноважень (14,0%) та незаконні зв'язки з кримінальним

світом, мафією (13,6%.) На думку 26,0% лояльних до поліції респондентів, вона (поліція) взагалі недоліків немає.

Про те, що недоліком поліції виступає «занадто мало повноважень» говорили ті респонденти, які довіряють їй у повній мірі, а для тих, хто зовсім не вірить поліції найгостріше стоять питання наявності плану розкриття та корупції.

Майже кожен третій українець контактував з поліцією за минулий рік. Проте, в цілому відсоток контактів з поліцією у 2020 році у порівнянні з 2019 роком зменшився: з 44,5% до 33,8%. Частіше українці звертались до поліції з власних інтересів або їх зупиняли співробітники поліції. Зазначимо, що у 2020 році кількість випадків, коли респондентів зупиняли співробітники поліції виріс у порівнянні з 2019 роком, а відсоток залучення в якості свідків, навпаки, впав.

На запитання «Чи були протягом останніх 12 місяців випадки навмисного нанесення працівниками поліції побоїв, страждань чи катувань?» у 2020 році переважна більшість респондентів відповіли негативно: 98,5% зазначили, що нічого подібного з ними не траплялось. У 2019 році аналогічно відповіли 82% респондентів. Про те, що такі випадки мали місце лише 1 раз у 2020 році сказали 1,5%, а у 2019 – 11,0% опитаних.

Серед 1,5% тих, хто за останні 12 місяців зазнали навмисного нанесення працівниками поліції побоїв, страждань чи катувань 37,7% вказали, що вони зазнали надмірного використання спеціальних засобів, а 23,0% зазнали побоїв та тілесні ушкодження. В цілому лише 3,8% серед всіх опитаних респондентів подавали скарги на дії поліції. Українці не подавали скарг здебільшого через те, що, по-перше, не було в цьому потреби, по-друге, це не стосувалося особисто їх та, по-третє, тому, що вони вважають скарги марними.

У 2020 році зі слів респондентів поліція найчастіше зупиняла українців на вулиці з профілактичних заходів та задля залучення у якості понятих.

Перелік головних страхів українців в 2020 році залишився незмінним у порівнянні з 2019 роком. Найбільше респонденти побоюються:

- стати жертвою дорожньо-транспортної пригоди – 37,4%;
- стати жертвою будь-якого злочину взагалі – 22,5%;
- стати жертвою крадіжки з власного будинку – 21,7%.

Рівень ввічливості і доброзичливості поліцейських при спілкуванні з людьми виріс в порівнянні з 2019-м роком майже на 10,0%. 62,3% українців, які в минулому році контактували з поліцейськими, відзначили ввічливе звертання. За останній рік зросла кількість громадян, які готові допомагати поліції: з 34% в 2019 році до 37,4% в 2020 році [14].

Абсолютна більшість українців - майже 90,0% впевнені, що необхідно звертатись до поліції, якщо людина стикнулася зі злочинцем. 29,5% вважають, це потрібно робити завжди, ще 28,2% - за умов, що це стосується родичів або близьких людини та 27,3% - у більшості випадків в цілому.

Здебільшого респонденти налаштовані допомагати поліції за умов, що це не буде шкодити їх інтересам (31,6%). Про що так само відповіли 24,2% у 2019 році. І у 2020 році зафіксовано зростання рівня готовності українців виступати в якості свідків: з 9,3% у 2019 році до 14,4% у 2020 році.

1,9% респондентів відповіли, що ніколи не варто звертатись до поліції та ще 6,2% не змогли визначитись з відповіддю.

Інтернет як джерело інформації про роботу поліції вийшов на перше місце у 2020 році, порівняно з 2019 роком, де новини по телебаченню були домінуючими. В цілому саме з новин в Інтернеті та по телебаченню респонденти складають своє уявлення про діяльність поліції. При цьому зазначимо, що серед тих, хто має високий рівень недовіри до поліції окремим джерелом інформації виступає особистий досвід звернення до поліції та особисті спостереження за діями працівників поліції без прямого контакту.

Для опитаних українців актуальними джерелами отримання інформації щодо діяльності поліції виявились наступні: новини в Інтернеті - 59,5%, новини по телебаченню - 52,9%, історії з життя знайомих, друзів, родичів - 46,7%. Чоловіча аудиторія переважно шукає інформацію в Інтернеті - 61,1%, а жіноча отримує її з телебачення 57,1%. Жителі міста отримують інформацію переважно з Інтернету (62,7%), а сільське населення - з новин по телебаченню (55,2%).

Для тих, хто повністю довіряє поліції кращими каналами комунікації виступають кінофільми, телефільми, серіали - 10,8%, новини по радіо - 9,6% та новини в пресі - 9,1%.

Ті, хто зовсім не довіряє поліції про її діяльність дізнаються у практичний спосіб: з особистого досвіду звернення до поліції - 18,3% та особистих спостережень за діями працівників поліції без прямого контакту – 15,0%.

10,0% українців стали жертвами різного роду злочинів у 2020 році та половина з них (54,1%) повідомляли про це поліцію, 55,1% скористались для цього телефоном гарячої лінії «102».

12,0% (у 2019 році) до 29,4% (у 2020 році) зросла кількість тих, хто самостійно ходили та писали заяви, про що зазначили у своїх відповідях респонденти.

41,9% опитаних задоволені роботою оператора телефонної лінії «102». Жителі міст більшою мірою задоволені, ніж сільське населення (43,6% - міське, 38,4% - сільське). Роботою оператора задоволені респонденти переважно у Тернопільській області - 83,3%, Вінницькій - 70,2% та Львівській - 62,5%. При чому аналогічні дані було отримано щодо Закарпатської та Херсонської областей і за результатами опитування у 2019 році.

А найбільше незадоволені у Івано-Франківській області та місті Києві: 16,7% та 13,8% опитаних там жителів відповідно вказали, що оператор поведився непрофесійно (грубо, нетактовно).

У більшості респондентів заяву в поліції прийняли одразу, а майже кожен четвертий мав зачекати в процесі її оформлення.

14,0% опитаних зазначили, що їх повністю інформували про хід розслідування, а у 2019 році про це сказали 11,0%. В цілому лише 38,6% українців отримували дані про хід розслідування, тому 75% зазначили, що потребували додаткового інформування.

Повністю інформували жителів Закарпатської області – 62,5%, Рівненської області – 37,5% та Київської області – 30,8%, а зовсім не інформували у Чернівецькій області – 66,7%, Одеській області – 59,1% та Дніпропетровській

області – 49,5%. Відповідно 75% опитаний погодились, що вони б хотіли, щоб їх краще інформували з приводу розслідування їх справи. Особливо таку потребу було висловлено у Луганській області (100,0%), Чернівецькій області (100,0%), Одеській області (95,3%) та Львівській області (91,3%).

З 27,0% до 33,4% у порівнянні з минулим роком виріс рівень задоволеності тим, як поліція розібралась з випадком, з яким звернулись до неї опитані. Таким чином, майже кожен четвертий українець відповів, що йому надали повну юридичну допомогу. І 32,0% тих, хто стикнувся зі злочином за останній рік, відповіли, що злочинців було знайдено. Здебільшого це стосувалось Закарпатської, Харківської та Чернігівської областей. 58,2% респондентів залишилися повністю та швидше незадоволеними.

Найвищий рівень задоволеності виразили респонденти Херсонської області та Закарпатської області (по 71,4% відповідно), а також Черкаської області – 68,8% та Донецької області – 65,2%. Найбільше незадоволення було у жителів Дніпропетровської області – 90,6% та Чернівецької області – 90,0%.

У контексті комунікаційної взаємодії найкраще оцінили поліцію в Херсонській та Закарпатські областях. Саме там респонденти найбільше задоволені рівнем інформування про хід розслідування та якістю правової допомоги. Саме в регіонах, де респонденти вказали на зростання рівня злочинності (місто Київ, Житомирська та Одеська області) були отримані й найнижчі показники ефективності роботи поліції.

За офіційною інформацією МВС України, з 14 по 19 травня 2021 року проводилося загальнонаціональне опитування в усіх регіонах України, крім Криму та окупованих територій Донецької та Луганської областей за вибіркою, що репрезентує доросле населення за основними соціально-демографічними показниками. Під час вивчення думки населення опитано 2020 респондентів віком від 18 років. Теоретична похибка вибірки не перевищувала 2,3% [15].

На підставі звіту НПУ за 2021 рік, О. Нарожна зазначає, що в 2021 році, згідно з результатами дослідження, довіру до Національної поліції висловили 44,0% громадян. При цьому основними причинами такого ставлення респонденти назвали особистий позитивний досвід взаємодії та досвід своїх родичів або знайомих, а також ввічливе спілкування та доброзичливість поліцейських, оперативність реагування, позитивну інформацію у ЗМІ тощо. Порівнюючи результати соціологічних досліджень, проведених протягом останніх двох років, слід відзначити певну позитивну динаміку громадської думки щодо рівня довіри до поліції. Так, кількість громадян, які повністю або скоріше довіряли Національній поліції, у 2020 році складала 40,8%, а минулого року їх частка була вже 44,0% [16, с. 74-75; 17].

Окрім оцінки рівня довіри до поліції, соціологічною службою досліджувалися питання щодо відчуття безпеки у громадян. За результатами опитування встановлено, що 67,0% громадян почувають себе у безпеці за місцем їхнього проживання. Пріоритетним залишалось питання ефективного реагування поліцією на правопорушення, зокрема прибуття поліції на місце події у максимально стислий строк. Початок такого реагування починається, як правило, з дзвінка громадян на спецлінію поліції «102». Загалом 2021 року на

спеціалізію «102» від громадян надійшло понад 7 млн повідомлень, які потребували відповідного реагування на них з боку поліції [18].

62,0% респондентів вважали, що про повсякденну безпеку громадян має дбати поліція, проти 35,0% тих, хто вважає, що про неї мають дбати громадяни особисто. 13% опитаних особисто зверталися до поліції за вивчаємий рік через виникнення загрози життю або здоров'ю або чий родичі або знайомі зверталися до поліції у такій ситуації. Серед них лише 25,0% зазначили, що поліція прибула вчасно і відвернула небезпеку; ще 23,0% - що поліція прибула вчасно, але люди постраждали; натомість 39,0% повідомили, що поліція прибула невчасно.

Цікаво, що за 2021 рік, в порівнянні з 2020 роком, зросла частка тих, хто вважає себе спроможним захиститись у випадку виникнення раптової загрози життю, здоров'ю чи майну до прибуття поліції, з 49,0% до 55,0%.

Стільки ж – 55,0% - вважали, що їх здатність оборонятися підвищилась, якби їм надали право володіння та носіння короткоствольної вогнепальної зброї. Крім того, 49,0% вважали, що безпека оточуючих громадян підвищиться за наявності у них легальної зареєстрованої короткоствольної нарізної зброї, проти 17,0% тих, хто вважали, що знизиться.

Незважаючи на зростання довіри до поліції, за рік частка тих, хто скоріше хотів би володіти короткоствольною нарізною зброєю для самозахисту, аніж покладатись на поліцію, зросла з 44,0% до 47,0%. Частка тих, хто волів б покладатись на поліцію, знизилась з 49,0% до 47,0%.

Разом з тим частина респондентів (найчастіше це жінки) не бажають самі володіти зброєю, але бажають, щоб зброя була у членів їх сім'ї. Так, 52,0% скоріше хотіли б, щоб члени їх сімей володіли короткоствольною нарізною зброєю для самозахисту, тоді як 42,0% все ж таки поклалися б на поліцію. Наврядчи бажання громадянина придбати зброю для власного захисту може позитивно вплинути на рівень довіри населення до поліцейського.

У 2021 році Національною поліцією здійснювалися заходи щодо масштабування системи «Custody Records» на територіальні (відокремлені) підрозділи. Дана система передбачає електронну фіксацію всіх дій із затриманою особою з моменту її затримання, а саме: умови тримання, поводження та забезпечення прав затриманих осіб, стан здоров'я під час їх перебування в підрозділі поліції тощо. Минулого року пілотний проєкт «Custody Records» запроваджено у 16 підрозділах поліції Київської, Харківської, Тернопільської, Вінницької, Волинської, Сумської та Рівненської областей [18].

Ураховуючи збільшення кількості фактів учинення домашнього насильства, значну суспільну увагу до таких випадків, у Національній поліції створено 45 секторів протидії домашньому насильству, у складі яких функціонують 87 мобільних груп з протидії домашньому насильству. Крім того, створено ще 54 позаштатні такі групи. За 2021 рік цими мобільними групами здійснено 97,2 тис. виїздів на повідомлення про факти вчинення домашнього насильства. Під час реагування на вказані виклики виявлено 41,5 тис. осіб, які постраждали від домашнього насильства, серед них – 32,3 тис. жінок та 3,6 тис. дітей. Поліцейські винесли 19,7 тис. термінових заборонних приписів стосовно кривдників. Загалом за звітний період до поліції надійшло майже 326 тис. заяв

повідомлень про вчинені правопорушення та інші події, пов'язані з домашнім насильством. За результатами їх розгляду поліцейські склали 147 тис. адміністративних протоколів. Крім того, в 2021 році Національною поліцією розслідувано 4,2 тис. кримінальних проваджень за кримінальними правопорушеннями, пов'язаними з домашнім насильством [18].

В 2021 році тривав процес удосконалення системи розшуку дітей. Зокрема, продовжується успішна реалізація спільного з ПрАТ «Київстар» інформаційного сервісу «Пошук дітей». Його метою є сприяння розшуку дітей шляхом поширення серед абонентів через СМС-розсилку повідомлень про зникнення дитини. Від початку впровадження сервісу за інформацією, отриманою від громадян, поліцейським вдалося розшукати 21 дитину, що вказує на його ефективність, небайдужість громадян до надзвичайних подій за участю дітей. Вагомим досягненням є впровадження у 2021 році системи сповіщення про розшук зниклих дітей «Amber Alert». Дана система запущена в межах України спільно з Міністерством цифрової трансформації України у партнерстві з «Meta Platforms, Inc». Метою зазначеної системи є поширення серед громадськості, зокрема спільноти соціальної мережі «Facebook», інформації про зниклу дитину. Сповіщення відбувається шляхом надсилання користувачам соцмережі інформаційних повідомлень із стислою інформацією та описом дитини, якщо є підстави вважати, що дитина в небезпеці або стала жертвою злочину. Слід зазначити, що за майже 16 тис. заяв та повідомлень щодо безвісного зникнення неповнолітніх, які надійшли до територіальних підрозділів поліції, упродовж першої доби було розшукано 96,0% дітей [18].

Досить важливим для створення безпечного середовища для дітей, вільного від булінгу, наркотиків і насильства, є проєкт «Вихователь безпеки», який було започатковано у листопаді 2021 р. в Україні за ініціативи Президента України [19]. Вихователь безпеки координуватиме питання безпеки в кожній школі й тісно співпрацюватиме з поліцією. Головним завданням вихователя безпеки є виявлення і припинення правопорушень у межах навчального закладу, участь у превентивних заходах і внесення пропозицій щодо посилення безпечного освітнього середовища. До його компетенції належатиме вирішення низки питань, а саме: протидія булінгу (цькуванню) учасників освітнього процесу; виявлення та припинення в межах компетенції правопорушень у приміщенні навчального закладу та на його прилеглий території; комунікація з адміністрацією закладу освіти, представниками поліції та служби у справах дітей щодо проявів серед дітей суїцидальної поведінки; провадження діяльності, яка пов'язана із забезпеченням права дитини на здобуття освіти; участь у проведенні індивідуальної профілактичної роботи з учнями, які перебувають внутрішньошкільному обліку та на профілактичних обліках в Національній поліції; запобігання правопорушенням в учнівському середовищі (проводить індивідуальні бесіди, лекції, інтерактивні заняття тощо); упровадження передового досвіду та інноваційних технік в організації безпеки учасників освітнього процесу, підвищення рівня захищеності дітей, протидії вчиненню правопорушень дітьми та стосовно них тощо; протидія тютюнопалінню, вживанню алкогольних напоїв серед дітей, незаконному обігу

наркотичних засобів на території закладу освіти та прилеглий території; створення безпечної інфраструктури на прилеглий до шкіл території та ін. Отже, діяльність Національної поліції та громадськості щодо реалізації спільних пілотних проєктів спрямована на забезпечення захисту прав і свобод громадян, що є запорукою довіри населення до поліції [20, с. 246].

Найбільш ефективною 2021 році у своїй роботі, на думку більшості опитаних, є служба «102», патрульні поліцейські, працівники оперативних підрозділів та дільничні офіцери поліції.

Відображенням цього є пролонгація реалізації започаткованого в 2018 році проєкту «Поліцейський офіцер громади». Основна мета цього проєкту – забезпечити кожну громаду офіцером, який працюватиме на території цієї громади, житиме, знатиме проблеми громади та спільно їх вирішуватиме.

Як пояснював колишній очільник Національної поліції України Сергій Князев «Поліцейський офіцер громади – це той, хто завжди буде тут: я тут знаю всіх водіїв, я тут дружу та працюю, я тут люблю та працюю, я тут піклуюсь про дітей, я тут живу та працюю. Я завжди тут!» Проєкт офіційно стартував 28 травня 2019 року, коли 34 поліцейських офіцерів громади розпочали службу в 22-х об'єднаних територіальних громадах Дніпропетровської області [21].

«На прикінці 2021 року в Україні налічується 755 діючих ПОГів. Вони обслуговують 440 територіальних громад, а це – понад 8 мільйонів громадян. Наша мета – вийти до кінця 2022 року на кількість 2000 поліцейських офіцерів громади. При умові, якщо керівники територіальних громад, які ще поза проєктом, віднайдуть можливість та підпишуть меморандуми про співпрацю з Нацполіцією», – зазначив Ігор Клименко [22]. Однак, анонсовані зміни теперешнім керівником поліцейського відомства, на великий жаль, з початком військових дій на території України, та повноцінна реалізація зазначеного проєкту наразі є неможливими і частково призупинені.

Поліцейських офіцерів громади відбирала спеціальна комісія, до складу якої входили не тільки представники Національної поліції України, а й безпосередньо перші особи тієї громади, де буде проживати і працювати цей офіцер. Враховуючи такий склад поліцейської комісії в подальшому звіт про свою роботу поліцейські офіцери громади представляли не тільки своїм безпосереднім керівникам, а й перед жителями території обслуговування.

Головне завдання поліцейського офіцера громади – орієнтуватися на потреби місцевого населення, підтримувати постійний контакт з мешканцями, щоденно забезпечувати порядок на своїй території, своєчасно реагувати на проблеми громади та запобігати вчиненню правопорушень [23]. Таким чином, діяльність поліцейських, зокрема поліцейських офіцерів громади, може бути реально оцінена і стати справжнім мірилом довіри населення до представників відомства. Такі проєкти можуть дійсно змінити ставлення до поліції в цілому через тісну співпрацю зі всіма верствами населення та насамперед безпосередньо впливатимуть на підвищення безпеки в громадах.

3. Підвищення рівня довіри населення до поліції шляхом застосування методів комунікації: досвід зарубіжних країн

Проблема оцінки діяльності поліції не є новою. Перші спроби визначення критеріїв оцінювання поліції робилися з моменту формування перших поліцейських підрозділів у ХІХ ст. Природно, що і методика, і цілі оцінки змінювалися разом із соціально-економічним розвитком та розумінням місця поліції у державі та суспільстві. У країнах Європи і США вже склались основні моделі правоохоронної діяльності, а отже, і моделі довіри суспільства до органів поліції [24, с. 94].

В червні 2022 року країни-члени Європейського Союзу (ЄС) проголосували за надання Україні статусу країни-кандидата на вступ до Європейського Союзу. Імплементация основних принципів Європейського Союзу в законодавство нашої держави та у суспільне життя вплине на поетапне входження до повноправного членства у ЄС. Разом з цим, постала і необхідність приділити особливу увагу основним засадам діяльності поліції.

Функціонування та становлення сучасної Національної поліції України має орієнтуватися на світовий, зокрема Європейський досвід, і звернути увагу на нормативно-правові акти, які стосуються поліцейської діяльності у демократичних державах. Європейський кодекс поліцейської етики належить до саме до таких нормативно-правових документів.

Європейський кодекс поліцейської етики є базовим документом, положення якого були імплементовані у національне законодавство всіх країн ЄС, і був прийнятий Комітетом Міністрів Ради Європи 19 вересня 2001 року. В цьому документі висвітлені основні цілі діяльності поліції в демократичному суспільстві, що регулюються принципом верховенства прав (дотримання закону і порядку в суспільстві, захист і дотримання основних прав і свобод людини, забезпечення громадського спокою, виявлення злочинності, запобігання злочинності та боротьба з нею, надання допомоги населенню та ін.) [25].

Цілі діяльності поліції, зазначені в Кодексі, розкривають основну ознаку якості функціонування поліції - довіру населення. Діяльність кожного структурного підрозділу поліції необхідно організовувати так чином, щоб її співробітники користувалися повагою населення як професіонали, на яких покладено забезпечення виконання закону. Організація поліції повинна бути спрямованою на розвиток нормальних відносин з населенням і довіра населення до поліції знаходиться у зв'язку з поведінкою поліцейських по відношенню до громадян та особливо з дотриманням поліцією фундаментальних свобод і прав людини. Європейці вважають, що зростання рівня довіри до авторитету поліцейського багато в чому залежить і від уміння ефективно спілкуватися.

Підтримуючи думку М.С. Небеської, варто наголосити, що немає «ідеальної» моделі оцінки. Навіть у розвинених державах тривають дискусії щодо доцільності тих чи інших підходів, що застосовуються у процесі визначення ефективності роботи правоохоронців [24, с. 92].

Небеська М.С., з посиланням на Сердюк А.М., стверджує, що у країнах Європи і США вже склались основні моделі правоохоронної діяльності, а отже, і моделі довіри суспільства до органів поліції. Так, європейська модель довіри функціонує в умовах соціальної терпимості, американська – звернена до принципів і цінностей соціальної ідентичності особистості. Існує і східна модель довіри до органів поліції, в якій простежується система релігійних обмежень і табу. В Україні нині відбувається процес реформування правоохоронної системи. Ще не склалась остаточно модель відносин поліції та громадянського суспільства, немає єдиної моделі довіри. По суті, в умовах сьогодення в контексті посткласичної парадигми юридичної науки не сформований остаточно запит на інтегративну категорію «довіра» [24, с. 94].

В залежності від того, як населення країни буде довіряти поліції залежатиме адекватне функціонування усієї структури поліції в межах охорони прав суспільства, а також рівень та якість взаємодії громадськості з органами поліції. Таким чином, з наукової точки зору, категорія «довіра до поліції в українському суспільстві» потребує подальших, розгорнутих досліджень, з використанням досвіду діяльності поліцейських відомств зарубіжних країн.

Необхідно підкреслити, що додержання загальноєвропейських норм права та стандартів поліцейської діяльності в процесі формування населення країн Європи з представниками силового блоку, в тому числі і поліцією, практично тотожні, однак кожна має власну історію розвитку правоохоронних органів з урахуванням менталітету, культурних та релігійних особливостей співіснування.

Особливу зацікавленість викликає діяльність поліцейських підрозділів Великої Британії. Інтерес обумовлений високим ступенем довіри територіальних громад до поліції, причиною цього є виважена та грамотна організація роботи з населенням. Наприклад, починаючи з 2012 року, урядом Великої Британії проводиться суттєве скорочення бюрократичної звітності органів поліції та їх робота підпорядковується місцевим громадам, розширюються соціально-обслуговуючі та допоміжні функції поліцейських тощо. До елементів цієї управлінської доктрини відносять: підзвітність органів поліції місцевому населенню, активне залучення громадськості до охорони громадського порядку, запровадження практики виборності поліцейських посад у місцевій громаді, інформування громадян про рівень криміногенності за місцем їх проживання і т.д. [26, с. 319].

Одночасно з цим система самоврядування та правоохоронних органів Великобританії характеризується доволі високим рівнем децентралізації, що надає їм доволі широкі повноваження в частині вирішення основних аспектів організації та здійснення взаємодії один з одним. Основною формою взаємодії органів місцевого самоврядування та правоохоронних органів у Великобританії є комісії з питань поліції та злочинності, що утворюються органами місцевого самоврядування, розташованими на території, на якій діє поліцейська служба. Дана інституція здійснює спостереження за якістю та ефективністю роботи територіальної поліції та її керівника. До повноважень комісії, зокрема, відносяться розгляд проекту плану поліцейської діяльності та протидії злочинності внесення пропозицій до нього. Комісії також збираються для

розгляду і оцінки щорічного звіту комісара, який він зобов'язаний їм надіслати. Під час даних зборів комісар особисто представляє звіт та відповідає на питання членів комісії [27, с. 141].

Серед переваг американської системи організації поліцейської діяльності слід виокремити її максимальне наближення до населення. Особливості принципу організаційної побудови поліції передбачають здійснення впливу громади на поліцейських, з метою підвищення ефективності службової діяльності останніх [28, с. 60].

Особливістю структури поліції США є надзвичайно високий ступінь децентралізації, так, у державі немає федеральної поліції (хоча існує низка федеральних правоохоронних органів, наприклад, ФБР). Кожен штат має власний поліцейський орган, окрім цього, незалежні від штату департаменти поліції та управління шерифів діють на рівні населених пунктів і кожен з них використовує власну систему оцінки. Багатоманітність систем оцінки посилюється й тим, що у США неоднорідно розподілені повноваження між поліцейськими органами різного рівня: так, у низці штатів поліція штату виконує лише завдання із забезпечення безпеки на автошляхах, в інших – й інші поліцейські функції на територіях, не охоплених юрисдикцією муніципальної поліції. Разом з цим, більшість поліцейських функцій у США виконується саме місцевими департаментами поліції, що формуються, фінансуються та підпорядковуються органам місцевого самоврядування. Як правило, оцінка діяльності департаменту поліції здійснюється всередині самого департаменту, хоча її результати надаються на розгляд органам місцевого самоврядування або спеціально створеним наглядовим радам. [29, с.14].

З одного боку, у США сформовані значна теоретична база та практичний досвід оцінювання діяльності поліції, однак власне система оцінки діяльності поліції як така на сьогодні відсутня. Незважаючи на відсутність системності в оцінці поліції на національному рівні, в контексті реформування поліції в Україні, надзвичайно цікавим є досвід США у сфері розробки та використання методик дослідження ефективності діяльності правоохоронних органів [29, с.19].

Корисним для запозичення досвідом діяльності поліції Бельгії є інтегрування поліції в громаду, спільний із громадами пошук рішень задля забезпечення правопорядку з урахуванням місцевих особливостей. Партнерство бельгійської поліції з громадськістю ґрунтується на переконаності в тому, що безпека і якість життя з'являються лише завдяки спільній роботі всіх ланок у межах загального глобального та комплексного підходу [30, с.165].

Вивчаючи діяльність поліції Бельгії Медведенко С.В. вказує, що провідним принципом є «робота поліції на рівні спільноти», повага до цінностей демократичного суспільства. Саме цей принцип закладено в підвалини підготовки майбутніх поліцейських. Навчальна рада в складі Управління кадрових ресурсів забезпечує навчання поліцейських, ініціюючи, розробляючи, координуючи, оцінюючи навчальні програм на федеральному рівні, а також здійснює іншу діяльність у галузі підготовки поліцейських [30, с.161].

При співробітництві поліції з муніципалітетом та громадянами для забезпечення правопорядку використовується правило трикутника (теорія

рутинної діяльності, Л. Коен і М. Фелсон) – правопорушення відбувається там, де збігаються три фактори: мотивований правопорушник (злочинець), відповідна мета (особа, річ) і умови для скоєння правопорушення (відсутність охорони, легкий доступ, відсутність освітлення тощо). Для запобігання правопорушенню (злочину) необхідно виключити одну складову. Наприклад, наявність охорони, використання сигналізації, замків, огорож, сторожових собак або навіть просто вуличного освітлення може демотивувати правопорушника. Посилення соціального контролю, дотримання заходів безпеки та попередження громадян є дієвим засобом профілактики правопорушень та підвищення рівня безпеки [30, с.164].

У Швеції взаємодія з громадськістю направлена на розвиток співпраці, комунікації та проблемно орієнтованої поліцейської роботи в поєднанні з основними ідеями залучення громад. Зокрема, вона відбувається у формі громадських зобов'язань як із боку поліції, так і з боку муніципалітету. Громадським зобов'язанням поліції є прислуховуватися до громадян та громади району обслуговування, розуміти прагнення людей відчувати себе в безпеці. Для чого поліція зобов'язується здійснювати заходи щодо: посилення безпеки, запобігання злочинності, розширення участі громадян та місцевих громад у запобіганні злочинності та гарантуванні безпеки, що зміцнюватиме довіру до поліції. Громадські зобов'язання є частиною моделі управління поліції, що сприяє зміцненню й розвитку угоди про співпрацю між поліцією і муніципалітетом. Також вони спрямовані на більш ефективне запобігання злочинності, зростанню довіри, залучення громадян та місцевої спільноти до забезпечення правопорядку [30, с.166]. Окрім того у Швеції поліція та місцева влада використовують меморандум громадських угод, який є обіцянкою про майбутнє урегулювання проблемних ситуацій. Спочатку поліція, органи місцевої влади спілкуються з різними групами та категоріями громадян: таксистами, продавцями, листоношами, двірниками, працівниками соціальних служб, місцевими жителями, патрульними району (установлюють потреби різних представників та верств населення). Зібрана інформація аналізується та обговорюється на зборах представників поліції та місцевої влади, громади, після чого в результаті приймається рішення про подальші кроки для вирішення виявлених проблемних питань і розподіляються обов'язки відповідно до компетенції служб. Усі учасники, дотримуючись обраної стратегії, працюють упродовж року. Раз на місяць відбуваються збори, де обговорюється наявна ситуація, підбиваються підсумки діяльності та плануються такі кроки [30, с.169].

У процесі реформування поліції Польщі були запущені програми та проекти, метою яких було розширення контактів поліції з місцевими органами влади, підприємцями та інститутами громадянського суспільства. Прикладом таких дій була акція «відкритий відділок», який у конкретний час могли відвідувати громадяни, або проект «Познайомся зі своїм поліцейським», у рамках якого ЗМІ публікувало інформацію про співробітників поліції на даній території з фотографіями. Також поліцейські проводили регулярні зустрічі в школах. Такі акції мали на меті отримати інформацію про правоохоронців та полегшити до них доступ. Провідною метою цих перетворень було посилення

відчуття безпеки у населення Польщі, своєчасне запобігання злочинності та виховання молоді, а також покращення іміджу поліції в очах громадян. Згідно опитування громадської думки, проведене Центром досліджень соціальних поглядів 2016 року, показує, що поліція має найвищу оцінку серед правоохоронних органів – 72%. Рівень довіри до поліції за попередні роки також тримався в межах 70% (2007 до 2014). Найнижчий рівень довіри спостерігався до реформування системи поліції, наприклад, у 1987 році довіра до поліції була на рівні 23% [31, с. 4-5].

Досвід створення та існування поліції Німеччини безумовно заслуговує на особливу увагу, адже поліція цієї федеративної республіки, як і в Україні, виконує сервісну функцію. В Німеччині на достатньо високому рівні організована дільнична служба, що передбачає всебічну взаємодію з населенням. Адже головне завдання поліцейських в Німеччині тісна та плідна співпраця з громадянами, забезпечення належного спілкування з представниками установ і організацій, що розташовані на території обслуговування. Головним критерієм оцінки рівня довіри до поліцейського є проведення опитування щодо задоволеності роботи поліції в громаді та в цілому.

На думку громадян Німеччини, жодна державна установа не є такою помітною, як поліція. Завдання поліції є всеосяжними і різноманітними, починаючи від навчання техніці безпеки в початкових школах, захисту спортивних заходів, консультування з питань запобігання злочинності та запобігання небезпеці до захисту державних установ та посадових осіб, судового переслідування за злочини та боротьби з міжнародним тероризмом. Поліція постійно перебуває в прямому контакті з громадськістю, надаючи допомогу й підтримку [30, с.172].

Профілактична робота та презентація поліції як органу охорони порядку та допомоги громадянам розпочинається майже від народження особи, що звичайно не може не впливати на образ поліції та довіру до неї (формування позитивного іміджу поліції). Для Німеччини серед інших форм взаємодії поліції з громадськістю характерним є високий ступінь просвітницької роботи у сфері правоохоронної діяльності з громадянами різного віку та різних соціальних груп [30, с.176].

Аналізуючи окремі аспекти діяльності поліції зарубіжних країн, у сфері підвищення довіри населення до поліцейських, можемо зробити висновок, що для досягнення високого рівня довіри необхідно активно користуватися їх досвідом, вивчати їх нормативно-правову базу, цікавитись методами кваліфікованого та психологічного комунікування поліцейських з населення .

Як визначає Зозуля Є.В. – основою сучасного підходу до діяльності поліції має бути зосередження основних зусиль на її пріоритетних напрямках, спрямованих на захист прав та свобод людини і громадянина в умовах становлення демократичних перетворень. У зв'язку з цим поліція повинна керуватися новою філософією поліцейської діяльності, в основі якої перехід від реактивної моделі, тобто реагування та розслідування злочинів, а також покарання злочинців, до проактивної моделі – служіння громадянам для попередження злочинів та співпраця поліції з населенням за принципом «поліція

– народ – партнери». Очевидним є, що подальше реформування Національної поліції України потребує формування нової психології працівників поліції, як виконавців, так і керівного складу. Органи і підрозділи Національної поліції України повинні сьогодні поповнюватися людьми, які за своїми фізичними, професійними, діловими, а головне – моральними якостями відповідають вимогам сьогодення. Зазначене, у свою чергу, потребує здійснення підготовки й виховання нового покоління правоохоронців, основу світогляду яких складатимуть загальнолюдські цінності, принципи гуманізму й демократії, усвідомлення пріоритету прав і свобод людини як найважливішого досягнення суспільства [32, с. 32].

Запозичення якісного світового досвіду правового регулювання та психологічного супроводу поліцейської комунікації з громадянами дозволяє конкретизувати напрями формування компетентності працівників Національної поліції України в спілкуванні з людьми, долучити їх до сучасних європейських цінностей стосовно ролі поліцейських та їх місця в системі функціонування громадянського суспільства, встановлення та підтримання паритетних відносин різних верств населення та представником влади [47, с. 5].

Необхідно підкреслити особливе значення інститутів Європейського суспільства у консолідації принципів та методів професійного спілкування поліцейського з населенням і формування до нього довіри. Так, Організація безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ) в сфері розвитку поліції вбачає надзвичайно важливим той факт, що поліція не тільки повинна боротися із злочинністю, але і займається її попередженням, і головне співпрацювати з громадою.

Враховуючи той факт, що відповідальність поліції полягає не лише в тому, щоб боротися із злочинністю, але і займатися її попередженням, робота поліції на основі партнерства і співпраці із співтовариством і окремими громадянами стала важливим елементом зусиль, що здійснюються Організацією безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ) в сфері розвитку поліції. У заохоченні і підтримці роботи поліції в ефективній комунікації із співтовариством, ОБСЄ виходить з того, що успішне подолання злочинності сприяє розвитку і підвищенню якості життя суспільства, а ініціативи, пов'язані з попередженням злочинності, вимагають прихильності, взаємної підзвітності і загальних зобов'язань між поліцією і співтовариством. Це може здійснюватися тільки шляхом встановлення партнерських стосунків довіри між громадськістю і поліцією, коли поліцейські інститути, державні органи і усі верстви населення активно співпрацюють в профілактиці і вирішенні інших безпекових проблем. Відносно забезпечення успішної діяльності поліції на основі партнерства і комунікації, ОБСЄ дотримується двох ключових принципів:

- забезпечення високого ступеня участі суспільства в підвищенні безпеки та громадського порядку, і вирішенні питань, пов'язаних з правопорушеннями в співтоваристві;

- високий рівень інтеграції поліції в життя співтовариства з метою зміцнення легітимності її дій за ініціативою співтовариства і підвищення якості послуг, що робляться йому.

Таким чином, для забезпечення успіху цієї діяльності поліція повинна:

- бути впізнаною і доступною для населення;
- знати населення на підвідомчій території і бути відомою йому;
- відгукуватися на потреби населення;
- дослухатися до проблем громадян;
- залучати і мобілізувати населення;
- звітувати у своїх діях і досягнутих результатах [47, с. 6].

Протягом останніх двадцяти років у Європі простежується чітка тенденція повніше інтегрувати поліцію в громадянське суспільство і наближати її до населення. В європейських країнах функцію надання послуг поліцією більше пов'язують зі ставленням населення до поліції, ніж з наділенням її широкими функціями з надання послуг.

Цілком природно, що ефективне спілкування поліції з населенням вимагає реалізації різних підходів, використання найбільш ефективних засобів встановлення та розвитку контактів. У поліцейських структурах зарубіжних країн важливим завдання є розвиток професійної культури. Рівень культури спілкування поліцейських з населенням безпосередньо залежить від їх загального розвитку, широти світогляду, правової культури, наявності різнобічних знань, сформованості певних моральних принципів.

Проблема комунікації поліції та населення викликала необхідність розробити спеціальні програми громадської діяльності поліцейських. Наразі таких програм багато, але особливу увагу заслуговує проблема ненасильницької комунікативної взаємодії поліцейських з громадянами. Саме за допомогою таких програм в Європі вбачають вихід щодо покращення стосунків громадян з поліцією та вирішення службових завдань.

Нормативному регулюванню використання силових засобів примусу присвячена увага світової спільноти та національних законодавств.

В той же час, відповідно до загальних положень міжнародних стандартів, Кодексу поведінки службовців органів правопорядку, затвердженого резолюцією Генеральної Асамблеї ООН №34/169 від 17 грудня 1979 року, службовці органів правопорядку при виконанні своїх обов'язків повинні, наскільки це можливо, застосовувати ненасильницькі засоби, перш ніж вдаватися до застосування сили і вогнепальної зброї. Вони можуть застосовувати силу і вогнепальну зброю тільки тоді, коли інші засоби є не ефективними або не мають жодних шансів на досягнення бажаного результату» [33; 47, с. 17].

Суттєвим аспектом забезпечення ефективності ненасильницької комунікації є повне оновлення стилю спілкування, спрямоване на покращення ефективності процесу взаємодії, попередженню, а також розв'язанню конфліктів, веденню переговорів з представниками різних категорій громадян, попередженню правопорушень тощо.

Проблему ненасильницького спілкування досліджував відомий американський вчений-психолог Маршалл Розенберг [34], який констатував, що більшість людей в процесі комунікації частіше орієнтована на використання мови насильства, тиску, примусу, аніж мови ненасильства [33; 47, с. 18].

Ненасильницьке спілкування (ННС) – це метод побудови стосунків між людьми, заснований на чесності, емпатії, доброзичливості, відкритості та шанобливості, який дозволяє врахувати почуття і потреби кожної людини та задовольнити їх. Метод Розенберга нині користується заслуженою увагою та популярністю в світі [34; 47, с.19], і не лише в роботі поліції.

До початку реформи, для українських поліцейських методики комунікації з населенням завжди розроблялися без достатнього наукового супроводження. Поведінкові інструкції, якими в своїй діяльності користується поліцейський, несуть поверхневу інформацію. Зрозуміло, що реформа Національної поліції України ще далека від завершення, але напрямок «спілкування поліцейського з громадою та громадянином» активно розробляється вченими-дослідниками.

Модель професійного спілкування поліцейських з населенням за М. Розенбергом, що має п'ятерівневу систему, була у використанні українських науковців. Нажаль соціально-психологічні аспекти цієї моделі не були достатньо розкриті при формуванні поведінкових документів для поліцейських. Використовуючи дану модель можна змусити людину (не агресивну, не дуже агресивну, агресивну), але яка не підкорюється законним вимогам поліцейського, виконати те, що від неї вимагають. Модель Розенберга є професійною, тактично безпечною та чутливою, і варта подальшої уваги [34].

Оволодіння даною моделлю спілкування потребує постійного практикування та дисциплінованості від самого поліцейського.

Таблиця 3.1

Модель професійної комунікації поліцейського з населенням за М.Розенбергом

Рівень	Визначення
Рівень 1. Прохання.	На цьому рівні, у спілкуванні з людиною потрібно використовувати прохання, а не накази, тому що вони здебільшого викликають опір у співрозмовника. Накази потрібно використовувати якомога рідше, лише під час проведення складних операцій. Якщо один рівень не спрацьовує, необхідно переходити до наступного.
Рівень 2. Пояснення.	Поліцейському, як професійналу, необхідно встановити контроль над ситуацією, адже так він встановлює основні правила гри, що є «підґрунтям» для подальшого ефективного спілкування. Ні в якому разі поліцейський не залякує людину. На цьому рівні може зародитися довіра. Більшість людей, робитимуть те, що їм скажуть, однак лише за умови, що їм нададуть конкретні пояснення. Цей рівень іноді називають «рівень терпіння, поваги та етикету»

Рівень 3. Підтвердження	Поліцейський у спілкуванні переходить на наступний рівень, у випадку якщо особа досі вважає, що вона права, хоча це не так. На цьому рівні для поліцейського головне зберігати спокій та використати метод тактичного співпереживання. Суть даного методу: спілкуватися з особою так, щоб показати, що їй співчують. Поліцейський повинен чітко обґрунтувати, що те, що він пропонує є вигідним для особи в обмін на те, що від неї хочуть.
Рівень 4. Закріплення	Якщо три попередні рівні – це рівні звичайного, можливо повсякденного спілкування поліцейського з громадянами (наприклад, бесіда-попередження дільничого), то останні два рівня застосовують якщо є потреба в затриманні особи. Поліцейський може запропонувати співпрацю. На цьому рівні остання реакція особи є найважливішим чинником. Поліцейському необхідно бути фізично готовим до негайної дії.
Рівень 5. А.К.Т. (Арешт, Контроль, Транспортування – швидке, тактичне, безпечне затримання)	Будь-який перехід особи до негативної реакції передбачатиме застосування алгоритму А.К.Т. Застосування А.К.Т. – це виникнення ситуації з будь-яким фізичним контактом. Якщо поліцейський очікує підкріплення, то рівні 1-4 допоможуть йому виграти час, і він може пройти ще раз. Якщо поліцейський отримує відповідь, яка не є опором за своєю суттю або потребує уточнення того, що він щойно сказав, то можна повторно застосувати п'ятирівневу модель. Однак повертатися треба не до рівня 4, а до рівня 2, а потім до рівня 3, якщо це необхідно.

Ще одним прикладом моделі ефективної ненасильницької комунікації є так звана модель *Betari Vox* або цикл конфліктів. Це модель, має допомогти поліцейському під час спілкування зрозуміти як його власні погляди, переконання та поведінка впливають на ставлення та поведінку людей навколо нас (Рисунок 3.1) [35; 46, с. 23].

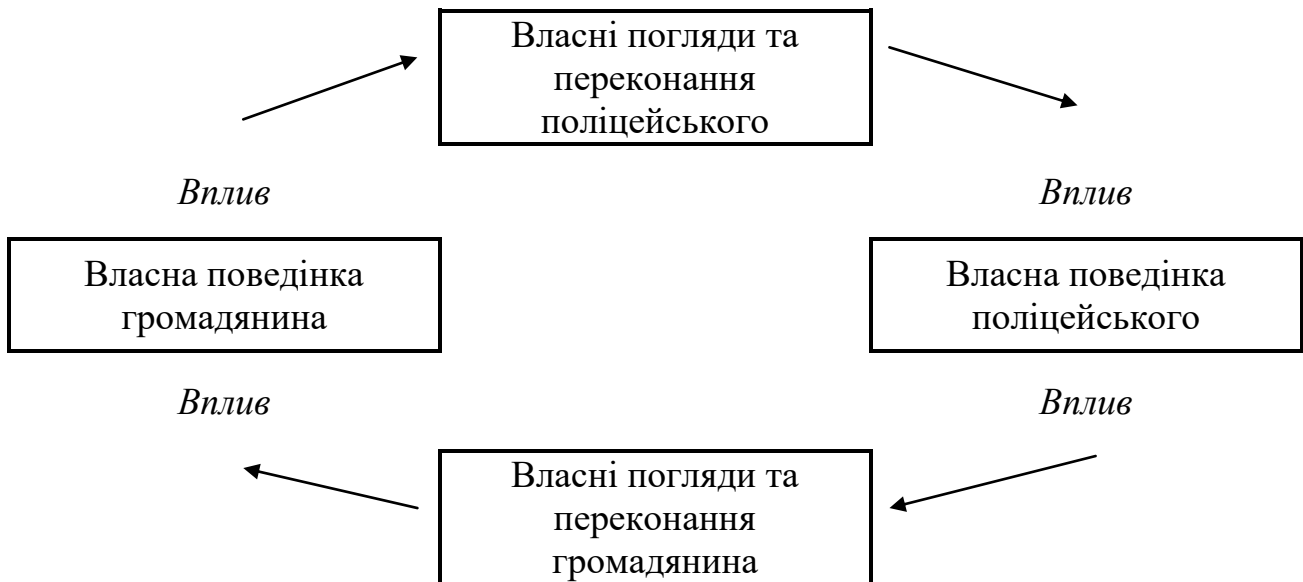


Рисунок 3.1. Схема Моделі Betari Box

Як видно з Рисунок 3.1 взаємовплив ставлення та поведінки – це замкнутий цикл. У будь-якої взаємодії позитивне або негативне ставлення до особи, з якою спілкується поліцейський, відображається у відповідній поведінці самого правоохоронця.

Під час спілкування люди на свідомому та підсвідомому рівнях обмінюються сигналами (тон голосу, використання конкретних слів, міміка, мова тіла), інтерпретують та вирішують яким чином відповісти на них. Ставлення до будь-чого (будь-кого) зовнішньо проявляється у поведінці. Це також проявляється у тому, як людина діє по відношенню до інших людей. Все це слушно й до ставлення та поведінки інших осіб під час спілкування. Готовність до виконання будь-якої дії, це є специфічний образ, програма дій, яку людина реалізує або хоче реалізувати в конкретній ситуації. Окремо взяті види поведінки можуть передбачатися на основі готовності до дії. Якщо поліцейський під час спілкування поводить себе агресивно, зверхньо, виявляє неповагу до співрозмовника, то така поведінка впливає на ставлення людини до поліцейського. Ця людина формує своє певне негативне ставлення до працівника поліції, яке проявляється у небажанні взаємодіяти (давати показання, співпрацювати) з ним. Таким чином складається певне замкнуте коло. Ефективність ненасильницької комунікації поліцейського пов'язана із стилем поведінки комунікатора [35; 47, с. 24].

В Україні основні вимоги до поведінки поліцейського були затверджені Наказом МВС №1179 від 09 листопада 2016 року «Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських». Відповідно до яких поліцейський під час виконання службових обов'язків повинен виявляти повагу до гідності кожної людини, справедливо та неупереджено ставитися до кожного, незважаючи на расову чи національну приналежність, мову, стать, вік, віросповідання, політичні чи інші переконання, майновий стан, соціальне походження чи статус, освіту, місце проживання, сексуальну орієнтацію або іншу ознаку; поводитися

стримано, доброзичливо, відкрито, уважно і ввічливо, викликаючи в населення повагу до поліції і готовність співпрацювати; контролювати свою поведінку, почуття, емоції, не дозволяючи особистим симпатіям або антипатіям, неприязні, недоброму настрою або дружнім почуттям впливати на прийняття рішень та службову поведінку [36].

Констатуємо, що з одного боку, багато іноземних моделей комунікативності лягли в українські розробки і повинні чітко використовуватися українськими поліцейськими, а з іншого - застосування моделей комунікативності не дає 100%-го позитивного результату. І все тому, що неможливо на основі двох чи трьох інструкцій чи положень вирішити проблеми, які виникають під час спілкування українських поліцейських з населенням. Оволодіння майстерністю правильно спілкуватися потребує багато часу. До навчального процесу необхідно залучати спеціалістів різних професій (психологів, соціологів, конфліктологів та ін.).

Конфліктних ситуацій, в які потрапляє під час спілкування поліцейський та його апонент, безліч. Для того щоб змінити поведінку інших людей, спочатку поліцейський повинен звернути увагу на своє ставлення до людини і як воно впливає на його поведінку. Потім звернути увагу як поведінка поліцейського впливає на інших людей. Поліцейський повинен уміти зруйнувати цикл конфлікту, звертаючи увагу на поведінку людини, не дозволяючи при цьому їй впливати на його ставлення до неї без попередньої її оцінки. Насправді, застосовувати на практиці іноземні методи комунікування дуже складний процес. Але, різні варіації, власні бачення та доопрацювання запозиченого методу ненасильницького спілкування фахівцями Національної поліції України дозволить поліцейським оволодіти алгоритмом емпатійного спілкування (безоцінне спостереження; ідентифікація емоцій; усвідомлення потреб; формулювання прохань), сприятиме налагодженню ефективної комунікації, успішному переговорному процесу, запобіганню виникнення конфліктних ситуацій, уникненню непорозумінь; попередженню і розв'язанню конфліктів, насилля, формуватимуть новий стиль спілкування і поведінки, а також слугуватимуть основою соціальних змін в Україні. Використовуючи ненасильницьке спілкування, поліцейському важливо усвідомити, що примирення – це не відмова від правосуддя і справедливості.

Наприклад, у німецькій поліції діє правило: якщо треба когось зупинити, не варто одразу хапатися за кийок. Крім того, у складних випадках спеціальні співробітники, навчені методам деескалації конфліктів, зазвичай здатні попередити спалахи насильства, хоч інколи ситуація виходить з-під контролю. Відповідний моніторинг насильства з боку поліції та статистику загиблих від куль поліцейських ведуть федеральні та земельні МВС, правозахисні організації, такі як Інститут громадянських прав та громадської безпеки. Згідно з оприлюдненим дослідженням професора Клеменса Лорая з Інституту поліції та управління в Гессені (ФРН), в 2014 році поліцейські застрелили в Німеччині 8 осіб, в 2015 році - жертв було 7. В 2016 році від куль поліції загинула лише одна людина [37; 47, с.26].

Австрійські психологи Х.Корнеліус і Ш.Фейр розробили низку рекомендацій стосовно вирішення питання ненасильницького спілкування, які нині застосовуються у практичній діяльності представниками багатьох комунікативних професій, у тому числі і поліції. Сприятлива атмосфера під час комунікативного процесу із різними верствами населення потребує вживання словесних виразів, які викликають симпатії; проявів терпіння; наполегливості, водночас не зловживання цією якістю; уникнення аргументів, які потенційно завдаватимуть шкоди; вислуховування протилежної думки, за умови її визнання, а не погодження з нею; відхилення нереалістичних очікувань; проявів «гнучкості»; уникнення критики і грубощів щодо співрозмовника; уникнення відповіді на «ворожість» від протилежної сторони переговорів; занотовування висловлених думок і пропозицій, щоб уникнути їх невірного тлумачення; формулювання запитань для кращого розуміння партнера; використання гумору, впевненого і спокійного тону висловлювання [37; 47, с. 27].

Таким чином, ненасильницька комунікація передбачає врегулювання конфліктних ситуацій у мирний спосіб, шляхом діалогу, заснованого на взаєморозумінні та взаємній гідності. Досвід дієвої ненасильницької комунікації поліцейських вже знайшов втілення на теренах України. Зокрема, у 2016 році було розпочато роботу, а у 2017 році створено поліцію комунікації (або поліцію діалогу). За основу було взято досвід поліції комунікації Чеської Республіки у взаємодії з Консультативною місією Європейського союзу з реформування сектору цивільної безпеки в Україні. Близько 600 поліцейських пройшли навчання і тренінги під проводом Консультативної місії ЄС за участю чеських поліцейських, у тому числі і психологічні тренінги із базових знань у психології [47, с. 27].

Основна мета діяльності фахівців – налагодження взаємодії та довіри, в тому числі роз'яснення чинного законодавства України: що можна робити, що не можна, а у випадку порушень, які можливі санкції, тобто це роз'яснення громадянам їхніх прав, обов'язків і можливих наслідків. До кола завдань поліції комунікації відносяться:

- нейтралізація агресивних громадян не силою, а словом;
- налагодження діалогу із організаторами та учасниками акцій під час масових заходів: акцій протестів, футбольних матчів, маршів, релігійних заходів і таке інше;
- перемовини з організаторами акцій, зняття напруження між людьми, роль активного слухача та в деяких випадках навіть досвідченого психолога.

Вже перші результати діяльності підрозділу поліції комунікації виявили хай допоки незначні, але цілком зрозумілі позитивні зрушення у системі соціальних очікувань громадян стосовно поліції, посилення їх готовності до діалогу із органами правопорядку [47, с. 28].

В тому числі, враховуючи ґрунтовне твердження Завального М.В., поліцейські країн Євросоюзу справедливо вважають, що використання інтернет-простору збільшує прозорість правоохоронної діяльності й позитивно впливає на її сприйняття, що в сукупності поліпшує відносини поліції з населенням. Деякі національні поліцейські підрозділи залучають засоби соціальної інформації

централізовано. В даному випадку використовується власний поліцейський веб-сайт як центр збору й одночасно як архів для всієї важливої інформації, що надходить із соціальних мереж. Це зручно, оскільки зміст інформації залишається під повним контролем і нею можна керувати в інтересах поліції. Але й за такого випадку користувачі, що є одночасно джерелами важливої інформації, користуються довірою поліцейських підрозділів. [38, с. 107].

Україна в 2022 році опинилася у виняткових обставинах, пов'язаних з обставинами зовнішнього характеру – необхідністю відбиття агресії проти України. Населення країни проживає в особливому правовому режимі воєнного стану. Органам державної влади, і поліції в тому числі, було надано тимчасові повноваження щодо обмеження конституційних прав та свобод людини. Нові права під час воєнних дій кореспондуються з новими обов'язками поліцейських. Працівники поліції які спілкуванні з порушниками використовували моделі комунікації, за умов зміни політичних, економічних та соціальних систем, постійний «географічний» рух населення, зростання кількості вогнепальної зброї на території країни та психологічний стан кожного українця, розв'язали безліч складних ситуацій, попередили правопорушення, забезпечили своєчасне притягнення до відповідальності.

Підсумовуючи необхідно звернути першочергову увагу на той факт, що найбільш потужною зброєю в боротьбі з правопорушеннями, і особливо в умовах воєнного стану, є громадська підтримка та допомога, які свідчить про зростання рівня довіри населення до поліції. За сучасних умов у розвинутих демократичних країнах світу утверджується погляд на поліцію як відкриту систему, спрямовану в своїй діяльності на обслуговування громадськості, на відкрите спілкування, на аналіз стану соціуму та причин злочинності, гнучке та оперативне реагування на динамічні суспільні та політичні зміни. Відповідно, органи поліції повинні займати проактивну позицію, здійснюючи постійну профілактику соціальної напруги та попередження злочинів за допомогою вирішення проблем громадян і реалізації програм самообслуговування у сфері забезпечення безпеки. Зазначене висуває підвищені вимоги до співробітників правоохоронних органів, їх професійних та особистих якостей.

В Україні поступово накопичується власний досвід співпраці Національної поліції з населенням, підготовки працівників поліції до цієї діяльності. На сьогодні важливим є не тільки актуалізація цього досвіду, але й наповнення його новим змістом, запровадження сучасних принципів, підходів та стандартів роботи, враховуючи, у тому числі, досвід правоохоронних органів зарубіжних країн у всьому різноманітті його здобутків і суперечностей.

Підсумовуючи викладений досвід поліцейської діяльності зарубіжних країн, пропонуємо зупинитися на результатах змісту поліцейської діяльності викладеного Поповою Л.М. на підставі досліджень американського поліцейста Д. Бейлі щодо кола нормативних приписів, які ставляться до поліцейських.

По-перше, пріоритетним напрямком роботи поліції має бути служіння як потребам окремих громадян, так і суспільним групам (ефективне реагування поліції на заяви окремих громадян, підтримання з ними постійного зв'язку та інформування про хід розгляду їх справ; здійснення постійного моніторингу

ситуації щодо потреб вразливих груп населення, які потребують підвищеної уваги та додаткового захисту своїх прав з боку поліції, розроблення відповідних програм або планів заходів щодо надання їм додаткової допомоги, відслідковування їх ефективності).

По-друге, поліція повинна відповідати перед законом, а не перед урядом (усі рішення поліції мають бути вмотивовані законом та підтримані судом, а не диктуватися урядом та побажаннями політичних партій; ноти підтримки або протесту, політичні заяви тощо можуть бути взяті до уваги керівниками поліції при прийнятті управлінських рішень, проте лише як додаткові аргументи (контраргументи) до вимог закону, на підставі яких діє поліція).

По-третє, поліція повинна захищати права людини, особливо ті, які є необхідними для вільної політичної діяльності у демократичному суспільстві (впровадження процедур та нормативних актів, які унеможливають здійснення свавільних арештів та затримань, забезпечують захист затриманих осіб від тортур; запровадження спеціального навчання персоналу з метою забезпечення прав людини в поліцейській діяльності).

По-четверте, поліція має бути прозорою у своїх діях (відкритість поліції для форм зовнішнього контролю, в тому числі громадського контролю, зокрема стосовно питань планування роботи поліції в цілому, реалізації запланованих заходів та результатів роботи) [39, с. 201].

4. Основні заходи підвищення довіри населення до Національної поліції України

Довіра населення до Національної поліції України визначається як сприятлива (позитивна) оцінна реакція груп населення до органів поліції, яка виявляється в думках, почуттях та цілеспрямованій поведінці. Оцінка громадянами діяльності органів поліції (чи то позитивна, чи то негативна) не може виникнути з нічого, вона має певні підстави. Очевидно, що це зумовлено якістю контактів громадян з поліцією, що своїм наслідком має певний вплив на формування думки тих, кому довелося або не довелося безпосередньо контактувати з поліцейськими (соціологічні дослідження свідчать: що частіше респонденти у своїй повсякденній діяльності контактують із поліцейськими, то гірше оцінюють їхню роботу і більше серед них тих, хто не довіряє поліції) [40, с. 82].

На думку І.В. Хорта, для того, щоб поліція могла ефективно контролювати ситуацію на певній території, вона повинна враховувати потреби мешканців, а отже індивідуальний підхід є вкрай необхідним. Такий підхід передбачає готовність громадськості взяти на себе частину відповідальності за загальну якість життя у місті (районі, селищі), а поліція, у свою чергу, повинна почути громаду і діяти відповідно до її вимог та інтересів. Разом з тим, партнерство між поліцією і населенням, може бути успішним лише за умови довіри з обох сторін [41, с. 82].

Отже, перш ніж визначитися із заходами довіри населення до поліції, визначимо, які вимоги до діяльності Національної поліції є ключовими:

1. Служіння як потребам окремих громадян, так і суспільним групам;
 - швидкість та ефективність реагування поліції на звернення та заяви окремих громадян;
 - підтримка з ними зв'язку та забезпечення інформування про хід розгляду їхніх справ;
 - забезпечення належної реєстрації та своєчасного розгляду всіх заяв та скарг громадян, незалежно від того, ким вони є;
 - забезпечення належного рівня толерантності до вразливих груп населення, які потребують додаткового захисту своїх прав з боку поліції (представники етнічних меншин, мігранти та шукачі притулку, люди з фізичними або психічними вадами, особи нетрадиційної сексуальної орієнтації, люди похилого віку та діти);
 - контроль за забезпеченням ефективності поведінки з вразливими групами, активна участь в проведенні їхньої соціальної адаптації;
2. Орієнтація на право, а не на політику:
 - досягнення максимальної підтримки з боку судів рішень, прийнятих поліцейськими;
 - подання пропозицій щодо покращення законодавства та правозастосовної практики з тим, щоб:
 - а) підвищити ефективність діяльності поліції,
 - б) спростити процедури для громадян;

в) спростити процедури для поліції;

г) підвищити рівень безпеки як громадян, так і поліцейських.

3. Захист прав людини, гарантуючи, зокрема, вільну політичну діяльність у демократичному суспільстві.

- забезпечення процедур, спрямованих на усунення свавільних арештів та затримань, захист затриманих осіб від катувань та жорстокого поводження;

- розробка та дотримання алгоритму дій під час охорони мирних зібрань, гарантуючи забезпечення права громадян на свободу слова і думки, вираження поглядів та переконань;

- забезпечення ефективної системи навчання персоналу з метою забезпечення прав людини в поліцейській діяльності;

- дієвий, неупереджений та справедливий контроль дотримання процедур застосування сили та фізичного примусу як з боку керівництва поліції, так і за участі інших інстанцій, що контролюють діяльність поліції.

4. Забезпечення прозорості та підзвітності:

- гарантування доступності поліцейських підрозділів (там, де це не суперечить вимогам таємності та конфіденційності) для форм зовнішнього контролю, в тому числі – громадського контролю.

- відкритість для громадськості основних характеристик діяльності поліції (кількість, гендерний баланс, розмір бюджету тощо), та забезпечення розгляду звернень прохання громадян та організацій про доступ до обмеженої інформації в розумний строк і з детально вмотивованою відповіддю в разі відмови.

- доступність громадськості до інформації, щодо планування роботи поліції в цілому, пріоритетів безпеки, реалізації запланованих заходів та результатів роботи.

Метою оцінювання ефективності діяльності працівників Національної поліції є формування системи впливу на ефективність забезпечення такої діяльності у відповідності до вимог, встановлених Законом «Про Національну поліцію».

Вище перераховані вимоги до діяльності поліцейського доповнюються основними завданнями системи оцінювання є:

- аналіз сприйняття діяльності працівників Національної поліції населенням;

- дослідження проблем, які виникають в діяльності Національної поліції в розрізі експертної оцінки;

- визначення реальних потреб правоохоронної діяльності в конкретному населеному пункті та їхнє забезпечення;

- визначення потреб та проблем в діяльності працівників Національної поліції методами самооцінки;

- розробка рекомендацій за результатами оцінювання та їхнє впровадження.

Зазначимо, що незалежні соціологічні служби на замовлення МВС кожного року надають Міністерству складну, розгорнуту інформацію про результати проведення оцінки. Однак, результати і таких досліджень несуть

певні недоліки. Так, майже кожного року змінюються незалежні соціологічні служби, що працюють на замовлення МВС. Кожна така служба користується власними розробками та методиками при виконанні аналітичних досліджень. І навіть при використанні іноземних методик, підходи у кожній соціологічній служби свої. Вони можуть для проведення дослідження залучити показники, які до цього інші служби не використовували. Звідси, складно за кілька років порівнювати результати проведення оцінки довіри.

Крім цього кількість респондентів, які формують громадську думку щодо рівня довіри населення до поліції, не достатньо для точного визначення показників.

Очевидно і те, що оцінка довіри до поліції, яку проводить кожного року незалежна соціологічна служба, не може мати точного математичного значення. Статистична річна інформація завжди має похибку.

Невпевненість в точності результатів оцінки рівня довіри поліції викликає інформація, яку можна побачити в цілій низці видань, різного гатунку. Ніхто не заважає журналістам аналізувати дані, мати власну думку про результати аналізу, та викладати її на шпальтах газет та журналів.

Подібні дослідження мають місце не тільки на державному рівні. Наприклад, Харківським національним університетом внутрішніх справ з 2013 року на регулярній основі в Харківській області проводиться дослідження «Публічна безпека та довіра до правоохоронних органів». Грунтуючись на результатах опитування, спеціалісти визначають найбільш гострі проблеми, пов'язані із захистом правопорядку та кожного року і наводять найбільш проблемні напрямки правоохоронної діяльності, що непокоять мешканців Харківщини.

Таким чином, можемо константувати, що проблеми в оцінюванні довіри до поліції, по-перше в підходах до оцінки роботи поліції.

Існує два основні підходи до оцінки ефективності поліції. Перший підхід до оцінки ефективності поліції, визначає «хорошу ефективність» наперед. Тобто, апріорі існують чіткі правила, яке вказують, коли поліцейські отримують визнання своєї ефективності.

Другий підхід передбачає суб'єктивну оцінку ефективності, тобто, коли за допомогою суб'єктивних суджень визначається розходження між результатами ефективності і визначенням того, наскільки вкладені зусилля досягають цілей поліцейської діяльності [42].

В обох підходах значний обсяг інформації, що використовується, є тим самим, однак принципова відмінність полягає в тому, чи оцінка базується на правилах, сформованих наперед, чи суб'єктивній оцінці за результатами діяльності.

Зважаючи на складний характер поліцейської діяльності, перший підхід має низку складних ефектів - держава зустрічається з несприятливим компромісом між владою стимулів, з одного боку, та спотворенням зусиль і дискреційних повноважень, з іншого боку. Суб'єктивна оцінка ефективності допомагає вирішити цю ситуацію, знижуючи ризик деформації поліцейської діяльності та забезпечуючи врахування місцевих умов.

За часі існування міліції в Україні основна увага як представників влади, так і ЗМІ для оцінки роботи поліції тривалий час зосереджувалася на окремих статистичних даних, таких як показник розкриття злочинів, кількість працівників міліції тощо. Необхідність демонструвати суспільству, що боротьба зі злочинністю триває, за умов постійного недофінансування МВС та, фактично, прихованого переведення працівників поліції на самоокупність (канцтовари, бензин тощо), призводило, в свою чергу, до корупції та певної імітації боротьби зі злочинністю, нерідко супроводжуючись масштабним створенням довідок та звітів, потрібних, іноді, лише для виправдання діяльності тих, хто їх ініціював. Боротьба зі злочинністю та охороною правопорядку є одним із тих найбільш видимих результатів діяльності механізму держави, з яким зустрічається пересічний громадянин. У цьому відношенні найбільш очевидним, хоча й відносно неефективним є збільшення кількості поліцейських. З іншого боку, ресурси суспільства обмежені, і не завжди громадяни згодні зі зростанням витрат на поліцейську діяльність за рахунок якихось інших суспільно-значимих сфер - освіти, медицини тощо. Саме тому, вимірювання ефективності поліцейської діяльності повинно дозволяти оцінити не лише зовнішні параметри, але й її інтенсивність, запобігаючи надмірному навантаженню поліцейського.

Також, очевидно, при розподілі ресурсів поліції має враховуватися рівень злочинності в регіоні. Разом із тим лише збільшення коштів на діяльність поліції не є єдиним чинником підвищення ефективності поліцейської діяльності. В свою чергу, динаміка ефективності поліцейської діяльності за недостатності фінансування матиме негативний характер (зокрема, як через постійний плин кадрів, так і внаслідок технологічного програшу організованій злочинності), порушуючи, таким чином, баланс витрат та результатів.

Повертаючись до об'єктивного та суб'єктивного підходу до вимірювання ефективності роботи поліції, нагадаємо, що в рамках об'єктивного підходу параметри хорошої ефективності визначаються наперед за допомогою однозначного вибору критеріїв ефективності і правил, за якими діяльність поліцейських має бути винагороджено або покарано. Ці правила фіксуються у певному документі і зобов'язують поліцію. Досягнення певних цілей ефективності може тягти за собою преміювання поліцейських.

Що стосується суб'єктивного підходу оцінки ефективності, то ефективність оцінюватиметься за результатами певного періоду. Органи влади, в цьому випадку, формують систему оцінки експертами та контролюють об'єктивність такої оцінки.

Як один із таких прикладів, можна навести діяльність Британської Коронної інспекції поліцейських сил (British HM Inspectorate of Constabulary – <http://justiceinspectorates.gov.uk/hmic>), яка проводить перевірку діяльності поліцейських підрозділів, за результатами яких готує тематичні та періодичні (щорічні) звіти щодо оцінки діяльності поліцейських підрозділів з рекомендаціями [43]. Ці звіти і рекомендації доступні громадськості. Одним із інструментів такої оцінки є «PEEL оцінювання» (police effectiveness,

efficiency, legitimacy - поліцейська ефективність, продуктивність, легітимність) [44].

Ефективність оцінюється щодо того, як поліція виконує свої обов'язки, зокрема, скорочення злочинності, захист вразливих категорій осіб, боротьба з антигромадською поведінкою, ліквідація надзвичайних подій та інші сервісні виклики. Продуктивність оцінюється по відношенню до того, якими коштами досягається результат. Легітимність оцінюється по відношенню до того наскільки етично і в рамках закону працює поліцейський підрозділ [44].

Ця методика може застосовуватися для обох підходів. Головна відмінність, як зазначалося вище, чи визнання ефективності діяльності поліції відбувається на правилах, встановлених наперед, чи на основі рішення за результатами діяльності.

Зусилля поліції, спрямовані лише на запобігання ексцесів, таких як корупція, не є гарантією кращої загальної ефективності поліції [45].

В цьому відношенні набагато кращим є розробка певних стимулюючих засобів, спрямованих на підвищення якості роботи поліції. До таких можна віднести і критерії оцінювання ефективності поліцейської діяльності як інструмент покращення роботи поліції.

Метою поліцейської діяльності є зниження рівня злочинності та охорона громадського порядку, що здійснюється ефективно, продуктивно, справедливо, поважаючи людську гідність.

Продуктивність поліцейської діяльності передбачає розподіл необхідних ресурсів в необхідному місці в необхідний час, саме там, де вони найбільш потрібні. Ефективність пов'язана з виявленням та запровадженням найкращих практик поліцейської діяльності.

Ефективність поліцейської діяльності безпосередньо залежить від отримання певної винагороди (моральної чи матеріальної) за якісне виконання своїх повноважень, а так само від оцінки діяльності поліцейських як з боку колег та керівництва, так і, значною мірою, з боку громадськості та ЗМІ. Однак, не менш важливим є надання відповідному підрозділу повноважень формулювати місцеві пріоритети своєї діяльності та самостійно обирати способи їхнього досягнення. Таке визначення пріоритетів може бути наслідком громадського опитування чи фокус-груп та супроводжуватися узгодженням з місцевими органами влади. Такі пріоритети можуть доповнювати пріоритети, визначені на рівні МВС, разом із тим, слід мати на увазі, що таких централізованих пріоритетів має бути дуже небагато, оскільки вони, як правило, слабо враховують місцеві реалії.

Для оцінки роботи поліції необхідно змінити підхід, перенісши його з планування значень показників до оцінки за результатами поліцейської діяльності. Таким чином частково зміниться деформація показників поліцейської діяльності. Прикладами є оцінка ефективності поліцейської діяльності поліцейською інспекцією, самооцінювання поліцейських підрозділів (керівника-підлеглих, колег, суміжні підрозділи, власну діяльність), фокус-групи, соціологічне опитування, експертні оцінки. Одна з

основних проблем експертного оцінювання та самооцінювання - ризик пом'якшення оцінки ситуації.

Такий підхід дозволяє надати підрозділу гнучкі можливості якнайкраще вирішувати конкретні проблеми. Разом із тим, він вимагає більшої ініціативності поліцейських і підведення підсумків для того, щоб з'ясувати наскільки обраний спосіб виявився ефективним і яким чином його можливо покращити. Так само, на етапі суб'єктивного оцінювання виявляються фактори, які первинно не враховувалися в процесі поліцейської діяльності, однак здійснювали вплив на ситуацію.

Реформування діяльності Національної поліції вимагає реалізації задекларованої партнерської моделі взаємодії з населенням. Довіра населення забезпе-чується за допомогою різноманітних засобів. Довіра та під-тримка громадянами є важливим принципом діяльності поліції, закріпленим у Законі України «Про Національну поліцію», що визначає функціональну сутність поліції. В основу формування довіри населення щодо діяльності поліції покладено систему чинників і умов, які ґрунтуються на громадській думці, що формуються на основі зовніш-нього впливу та внутрішнього – особистого суб'єктивного спілкування громадян з поліцією, а також ефективності здійснення громадського контролю за діяльністю поліції. Розробка критеріїв вивчення громадської думки як важли-вого джерела інформації лежить в основі технології оцінки соціальної ефективності діяльності поліції. До вироблення критеріїв повинні пред'являтися вимоги: об'єктивність; загальна значимість; відносна стійкість. Система оцінки діяльності поліції повинна включати критерії: довіру поліції; авторитетність поліції; безпеку громадян; професіоналізм поліції. Належний рівень довіри до поліції сприяє легітимації діяльності поліції, дозволяє вважати дії відпо-відними закону, а вживані заходи примусу і юридичної від-повідальності законними, обґрунтованими [46, с. 242].

Одна з основних проблем оцінювання поліцейської діяльності – це відповідальність підрозділів поліції за ведення статистики. А зважаючи на те, що від оцінки за допомогою статистичних показників залежала оцінка якості діяльності підрозділу, очевидно, що мали місце два суміжні процеси: з одного боку, маніпулювання статистичними даними (аж до хабарів, які працівники міліції давали працівникам прокуратури за підпис в статистичній картці), а з іншого – гонка за «правильними» відсотками спотворювала цілі поліцейської діяльності (коли припинення всіх видів певних правопорушень протягом певного періоду породжувало необґрунтовані очікування щодо збільшення розкриттів таких правопорушень в наступний звітний період).

Звідси, виникає необхідність сформувати систему, яка б базувалася на наступних характеристиках:

- система збору статистичних даних має бути автоматичною і мінімізувати можливості керівника відповідного підрозділу вплинути на ці результати;

- статистичні дані повинні стати предметом аналізу штабно-аналітичних підрозділів Національної поліції та науковців;

- статистичні дані повинні стати підставою для розробки стратегії охорони правопорядку або визначення пріоритетів безпеки, а не єдиним засобом оцінки діяльності відповідного підрозділу;

- статистичні дані що стосуються правоохоронної діяльності мають бути доступними, а основні дані мають розміщуватися як відкриті дані на відповідних інформаційних ресурсах правоохоронних органів.

В той же час вважаємо помилковим цілковито відмовлятися від системи збору кримінальної статистики, це можливо у зменшеному обсязі.

Слід враховувати той факт, що журналісти намагатимуться використовувати отримані статистичні дані для оцінки роботи поліції. Необхідно розуміти, що головна складова оцінка діяльності поліції – думка громади. В той же час, статистичні дані є лише складовою інтеграційної оцінки ефективності поліцейської діяльності.

Статистика поліцейської діяльності повинна повернути своє значення для вироблення покращувальних заходів.

Для цього потрібно:

а) відновити попит на достовірну інформацію, як основу здійснення правової політики держави;

б) використовувати статистику не для оцінки роботи відомств, а для фіксації знань про порушення;

в) забезпечувати співвіднесення статистичних даних із результатами зовнішнього оцінювання правоохоронної діяльності, з необхідністю з'ясовуючи причини позитивної та негативної динаміки статистики.

г) мінімізувати паперову роботу низових підрозділів щодо подачі статистичних даних, забезпечивши подачу даних в електронній формі;

д) забезпечити можливість доступу та математичної обробки даних статистики з метою моделювання, пояснення та прогнозування;

Як здійснити перехід від наявної системи статистичних показників, які використовуються для оцінки в систему для інформації:

- показники підрозділів вищого рівня не мають складатися як сума показників підрозділів нижчого рівня, а залежати як від спеціалізації підрозділу, так і від його рівня в ієрархії.

- забезпечення системи оцінок потребує поступового наближення до бажаного результату, можливо, з урахуванням технологій управління якістю;

- статистичні показники повинні інтегруватися з показниками зовнішньої оцінки (показник «довіри до поліції»), описаними в блоці зовнішнього оцінювання. Причому, варто зазначити, що вага кожного окремого показника може бути підібрана емпірично і може використовуватися як засіб поступової зміни цілеспрямованості поліцейської діяльності певного підрозділу.

В цьому розділі ми розглянули лише незначну частину проблемних питань, вирішення яких дозволить отримувати більш почні значення показника «довіра населення до поліції», і як результат – сприятиме підвищенню рівню довіра.

ВИСНОВКИ

«Довіра населення» як метод системи оцінки діяльності поліції вже не перший рік визначається на достатньо високому технічному рівні, але при цьому існують і проблеми пов'язані. Українські соціологи, при здійсненні розрахунків використовують заплутану і малозрозумілу систему показників. І це при тому, що поліції багатьох країн роками використовують методи, за допомогою яких дуже просто визначити ефективність роботи поліцейського та висвітлити рівень довіри населення.

Проблеми взаємодії поліції із громадськістю в останні роки викликають не просто громадський, але і науковий інтерес. Відповідно до п. 1 Постанови КМУ «Порядок проведення оцінки рівня довіри населення до Національної поліції» від 07.02.2018 року за № 58, «основними завданнями проведення оцінки є отримання інформації від населенням про якість виконання органами і підрозділами Національної поліції покладених на них завдань і функцій, про відповідність роботи органів і підрозділів Національної поліції та факторів, що на них впливають». Порядок визначає механізм проведення оцінки рівня довіри населення до поліції [9]. Оцінка проводиться незалежною соціологічною службою, за допомогою індикаторів, що визначаються МВС.

Довіра до поліцейського - це відношення, що сформується завдяки неодноразовій взаємодії, яка складається з окремих рішень і вчинків. Від того, наскільки громадяни будуть довіряти Національній поліції України, залежатиме успішне функціонування інституту поліції в межах правового захисту громадян, а також рівень взаємодії громадськості з органами правопорядку.

Довіра до поліції має двосторонній характер: з одного боку, вона є наслідком, який відображає ставлення населення до виконаної поліцією роботи, з другого - є фундаментом співпраці з населенням. Беззаперечно, діяльність поліції, що буде спрямована на громаду, може стати фундаментом безпеки та розвитку. В свою чергу, поліція, що буде підтримана населенням і спільно зможе протидіяти викликам сучасності, стане гарантом соціального та економічного розвитку держави.

Для підвищення загального рівня довіри населення до поліції України керівникам поліцейських підрозділів та особисто кожному поліцейському необхідно створювати та постійно підтримувати позитивний імідж шляхом:

- неухильного дотримання положень Конституції України та законів України, професійного виконання своїх службових обов'язків;
- залучення представників громад до вивчення стану безпеки на території обслуговування поліції;
- залучення представників громад до складу комісій щодо вивчення скарг на дії чи бездіяльність поліцейських;
- саморозвитку та покращення рівня освіти – впровадження принципу «навчання впродовж життя»;
- створення та своєчасне адміністрування офіційних сторінок поліцейських підрозділів на рівні громад, районів, міст, областей;

- висвітлення інформації на офіційних сторінках щодо діяльності дільничних інспекторів поліції – території обслуговування, днів та годин прийому громадян, контактних телефонів;
- періодичне оприлюднення інформації щодо результатів роботи поліції на місцях;
- постійної відкритої взаємодії з представниками засобів масової інформації;
- удосконалення рівня міжкультурної комунікації з населенням;
- вивченням потреб громади та громадян з метою оперативного та якісного їх вирішення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Крижановський А.С. Адміністративно-правові механізми, що забезпечують суспільну довіру поліції. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія: *Юридичні науки*. Вип.24. Львів. 2019. С.104-110.
2. Лісун С.Л. Довіра як основоположний принцип взаємодії Національної поліції України з населенням. *Юридична психологія*. 2017. № 2. С. 176-184. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/urpp_2017_2_18.
3. Свеженцева Ю.О., Щербакова І.В. Мотиваційне та комунікаційне підґрунтя соціальних уявлень про міліцію і довіри. *Норма і девіація у правоохоронній діяльності : кримінологічні дослідження* : вип. 6. Редкол.: Є. Гнатенко та ін.; [гол. ред. канд. філос. наук В.І. Поклад]; Луган. держ. ун-т внутр. справ ім. Е.О. Дідоренка. Луганськ.: РВВ ЛДУВС ім. Е.О. Дідоренка. 2012. С. 219-231.
4. Василець Н.М. Соціально-психологічні чинники довіри громадян до працівників органів внутрішніх справ України: дис.... канд. психол. наук: 19.00.05. Василець Наталія Михайлівна. Національна академія психологічних наук України. Київ. 2016. 523 с.
5. Кубаєнко А.В. Сучасні проблеми формування довіри до органів Національної поліції України. Забезпечення цивільної безпеки в Україні: сучасний стан і перспективи: кол. монографія / за заг. ред. О.М. Тищенко, Т.М. Кришталь; Черкаси: ЧПБ ім. Героїв Чорнобиля НУЦЗ України, 2018. С. 111 – 118.
6. Кубаєнко А.В. Формування суспільної довіри та підтримки громадян в умовах створення Національної поліції України. URL: http://vjhr.sk/archive/2017_2/part_2/19.pdf. (дата звернення 27.10.2022).
7. Громадянське суспільство в Україні. Аналітичний звіт за результатами загальнонаціонального опитування недержавних організацій України. Підготовлено фондом «Демократичні ініціативи» та СОЦІС на замовлення Світового банку. [Бачинський Я., Кучерів І., Бекешкіна І., Стегній О., Полуйко В.]. К., 2003. 54 с.
8. Єсімов С.С. Правове регулювання застосування інформаційних технологій для формування довіри до органів державної влади. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. Серія: юридична. 2015. № 1. С. 173–184.
9. Про затвердження Порядку проведення оцінки рівня довіри населення до Національної поліції: Постанова Кабінету Міністрів України від 07 лютого 2018 року № 58. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/58-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення 12.12.2022).
10. Про встановлення індикаторів, за якими здійснюється проведення оцінки рівня довіри населення до Національної поліції: Наказ МВС України від 09 листопада 2018 року за № 900. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/900-2018> (дата звернення 20.10.2022).

11. Мінка Т. П. Науково-практичний коментар Закону України «Про Національну поліцію». Дніпро : ДДУВС, 2017. 480 с.
12. Удалова Л., Рожнова В. Фактор суспільної довіри як елемент професійної підготовки працівників Національної поліції України. *Професійна підготовка суддів, прокурорів та працівників правоохоронних органів: національний і зарубіжний досвід. Матеріали міжнародної науково-практичної конференції*. НАВСУ. Київ. 2019. С. 153-156.
13. Залужний В.Г. Поняття, сутність та правове регулювання методики оцінювання поліцейських в Україні. *Прикарпатський юридичний вісник*. Випуск 4(25) том 3, 2018. С.24-28.
14. Клименко І.В. Оцінка роботи Нацполіції в 2020 році: результати соціологічного дослідження. InterFax Ukraine. URL: <https://ua.interfax.com.ua/news/blog/731177.html> (дата звернення 12.12.2022).
15. Соціологи констатують зростання довіри громадян до МВС та Нацполіції за останній рік URL: <https://mvs.gov.ua/uk/press-center/news/sociologi-konstatuyut-zrostannya-doviri-gromadyan-do-mvs-ta-nacpoliciyi-za-ostannii-rik> (дата звернення: 14.10.2022).
16. Нарожна О.В. Латентна віктимізація населення: окремі методи її виявлення. *Правова держава*. Одеський національний університет імені І.І. Мечникова. Вип. 47'2022. Одеса. 2022. С. 73-80;
17. Звіт Національної поліції України про результати роботи у 2021 році, опублікований на офіційному сайті Національної поліції України. URL: <https://www.npu.gov.ua/activity/zviti/richni-zviti/#panel-1-8> (дата звернення: 10.10.2022).
18. Звіт Національної поліції України про результати роботи у 2021 році URL: https://www2.npu.gov.ua/assets/userfiles/files/zvity/Zvit_NPU_2021_.pdf (дата звернення: 14.10.2022).
19. Україні стартував пілотний проєкт «Вихователь безпеки». Портал МВС. URL: <https://mvs.gov.ua/uk/press-center/news/v-ukrayini-startuvav-pilotnii-projekt-vihovatel-bezpeki> (дата звернення: 10.01.2022).
20. Ізбаш К.С., Домброван Н.В. Нормативно-правове забезпечення взаємодії Національної поліції України з громадськістю та населенням на засадах партнерства. *Південноукраїнський правничий часопис*. ОДУВС. Випуск 1-2/2022. С. 241-246.
21. В Україні запустили проєкт «Поліцейський офіцер громади». Головне управління Національної поліції в Автономній республіці Крим та м. Севастополь. Офіційний вебпортал. URL: <https://cr.npu.gov.ua/news/v-ukraini-zarustili-proekt-politseyskiy-ofitser-gromadi> (дата звернення 12.01.2023).
22. В Україні запустили проєкт «Поліцейський офіцер громади». Урядовий портал. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/nacpoliciya-rozvivatime-proekt-policejskij-oficer-gromadi-igor-klimenko> (дата звернення 10.01.2023).
23. Поліцейський офіцер громади. Національна поліція України. Офіційний вебпортал. URL: <https://www.npu.gov.ua/diyalnist/reforma-policiyi/policejskij-oficer-gromadi> (дата звернення 10.01.2023).

24. М.С. Небеська. Оцінка ефективності діяльності Національної поліції України. *Держава та регіони*. Серія: Право, 2019. Вип.№4 (66). 2019. Класичний приватний університет. С. 92-97. URL: http://law.stateandregions.zp.ua/archive/4_2019/18.pdf (дата звернення 25.10.2022).
25. Рекомендація Комітету Міністрів державам-учасницям Ради Європи «Про Європейський кодекс поліцейської етики»: ухвалена Комітетом міністрів 19 вересня 2001 на 765 засіданні заступників міністрів. URL: pravo.org.ua/files/Criminal%20justice/rec1.pdf. (дата звернення 25.10.2022).
26. Колодяжний М.Г. Досвід Великої Британії у використанні громадськості щодо запобігання злочинності. *Форум права*. 2013. №3. С. 317-323 URL: <https://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/5144/1/Kolodyazhny.pdf>.
27. Бурбика В.О. Зарубіжний досвід досвід взаємодії органів місцевого самоврядування з правоохоронними органами та можливість його використання в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. №3. 2018. С. 138-141 URL: http://lsej.org.ua/3_2018/40.pdf (дата звернення 12.01.2023).
28. Григоренко О.В. Зарубіжний досвід реалізації принципу дотримання прав людини в діяльності органів національної поліції. *Прикарпатській юридичний вісник*. Вип. 1(26), том 2. С. 59-62. URL: http://www.pjv.nuoua.od.ua/v1-2_2019/2019_1-2.pdf (дата звернення 12.01.2023).
29. Закордонний досвід оцінки ефективності поліцейської діяльності та перспективи його використання в Україні : наук.-метод. рек. К.Л. Бугайчук, І.О. Святокум, В.В. Чумак Харків : Харк. нац. ун-т. внутр. справ, 2016. 52 с.
30. Медведенко С.В. Адміністративно-правові основи взаємодії поліції України з громадськістю в правоохоронній діяльності: дис.... здобуття наук ступ доктора філософії: 081 Право. Медведенко Сергій Вікторович. Одеський державний університет внутрішніх справ. Одеса. 2020. 283 с.
31. Реформування поліції: міжнародний досвід. Інформаційна довідка, підготовлена Європейським інформаційно-дослідницьким центром на запит народного депутата України. ЄІДЦ. 17 с. URL: <https://infocenter.rada.gov.ua/uploads/documents/29325.pdf> (дата звернення 10.01.2023).
32. Зозуля Є.В. Принцип взаємодії з населенням на засадах партнерства в діяльності Національної поліції України: генеза становлення та нпрями реалізації. *Українська поліцейстика: теорія, законодавство, практика*. № 2 (2) 2021. с. 29-37.
33. Статус поліції: міжнародні стандарти і зарубіжне законодавство За заг. редакцією О.А. Банчука. Київ: Москаленко О.М., 2013. 588 с.
34. Розенберг М. Ненасильственная коммуникация. Обзор. URL: http://stud.com.ua/96351/pedagogika/nenasilnitska_komunikatsiya (дата звернення 28.10.2022).
35. The Betari Box. Linking Attitude and Behavior. URL: http://www.mindtools.com/pages/article/newCS_82.htm (дата звернення 27.10.2022).

36. Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських: завт. наказом МВС від 09 листопада 2016 року № 1179. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16> (дата звернення 23.10.2022).
37. Ісаєва І. Особливості системи добору та професійно-особистісні вимоги, що висуваються до персоналу Федеральної поліції Німеччини. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2016. Вип. 4. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadped_2016_4_9. (дата звернення 25.10.2022).
38. Завальний М.В. Зарубіжний досвід використання соціальних мереж у поліцейській діяльності. Сучасна європейська поліцейстика та можливості її використання в діяльності Національної поліції України : зб. тез доп. учасників міжнар. наук.-практ. конф.(Харків, 11 квіт. 2019 р.) / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків : ХНУВС, С. 107-108.
39. Попова Л.М. Діяльність поліції зарубіжних країн і можливість використання їх досвіду в Україні. *Сучасна європейська поліцейстика та можливості її використання в діяльності Національної поліції України* : зб. тез доп. учасників міжнар. наук.-практ. конф.(Харків, 11 квіт. 2019 р.) / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків : ХНУВС, С. 200-202.
40. Субота С.І. Довіра населення як критерій оцінювання ефективної діяльності Національної поліції України. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Сер.: Юриспруденція. 2018. №31. С. 59-62.
41. Хорт І.В. Модель поліцейської діяльності, орієнтованої на безпеку громади (Community policing). *International scientific conference*. Wloclawek, Republic of Poland. December 28–29, 2021. С. 82-86.
42. Ben A. Vollaard Police Effectiveness. *Measurement and Incentives*. Santa Monica: RAND, 2006. P.234.
43. justiceinspectores. URL: <http://justiceinspectores.gov.uk/hmic/wp-content/uploads/police-effectiveness-vulnerability-2015.pdf> (дата звернення 28.10.2022).
44. PEEL 2014. Methodology. URL: <http://justiceinspectores.gov.uk/hmic/wp-content/uploads/2014-peel-methodology.pdf> (дата звернення 28.10.2022).
45. Bratton, William with Peter Knobler, 1998, Turnaround. How America's Top Cop Reversed the Crime Epidemic, Random House, New York.
46. Прокоф'єв М.М. Довіра громадян до Національної поліції: адміністративно-правові засади формування. *Юридичний науковий електронний журнал*. №5. 2020. С. 239-242.
47. Андросюк В.Г., Волошина О.В. та ін.. Зарубіжний досвід ефективної комунікації поліцейських (Аналітичний огляд). Київ: 2018. 31 с. URL:<http://elar.naiu.kiev.ua/bitstream/123456789/13696/1/%D0%90%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%96%D1%82%20%D0%BE%D0%B3%D0%BB%D1%8F%D0%B4.pdf> (дата звернення 12.01.2023).