

**АКАДЕМИЯ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ
ПРИ ГЕНЕРАЛЬНОЙ ПРОКУРАТУРЕ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**МЕЖВЕДОМСТВЕННЫЙ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ**

МОНОГРАФИЯ



**ДОВЕРИЕ НАСЕЛЕНИЯ
КАК ИНДИКАТОР ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ**

Косшы, 2021

УДК 343.163

ББК 67.72

Д 58

Рецензенты: доктор юридических наук, профессор **Биекенов Н.А.**, доктор юридических наук, доцент **Бекишева С.Д.**

Под общей редакцией Проректора-директора Межведомственного научно-исследовательского института Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан Шушиковой Г.К.

Д 58 Доверие населения как индикатор деятельности правоохранительных органов: Монография/Коллектив авторов. Под общ. ред. Г.К. Шушиковой. – Косшы: Академия правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан, 2021. – 168 с.

В монографии на основе освещения проблемных вопросов института доверия населения правоохранительным органам предлагаются модель института доверия и меры организационно-управленческого, информационно-просветительского и финансового характера, необходимые для ее функционирования.

Монография может быть использована в учебном процессе по программам вузовского, послевузовского и дополнительного образования, а также в научно-исследовательской и практической деятельности по формированию доверия населения правоохранительным органам.

ISBN 978-601-7969-50-9

УДК 343.163

ББК 67.72

Рекомендована к опубликованию решением Ученого совета Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан (протокол № 6 от 25.02.2021 г.).

© Коллектив авторов, 2021

© Академия правоохранительных органов, 2021

Сведения об авторах

Ажибаев М.Г., старший научный сотрудник Центра исследования проблем уголовной политики и криминологии МНИИ Академии, магистр юридических наук – *подраздел 3.*

Алимкулова М.А., старший научный сотрудник Центра исследования проблем уголовной политики и криминологии МНИИ Академии – *подразделы 4.3, 4.4 и 4.5 (совместно с Кулмуханбетовой Б.А., Тынышбаевой А.А.).*

Амуртаева Д.Т., доцент кафедры специальных юридических дисциплин Института послевузовского образования Академии, кандидат юридических наук – *раздел 2 (совместно с Бекбасовой Г.Д.).*

Бекбасова Г.Д., главный научный сотрудник Центра исследования проблем уголовной политики и криминологии МНИИ Академии – *раздел 2 (совместно с Амуртаевой Д.Т.), подраздел 4.2 (совместно с Тынышбаевой А.А.).*

Кемали Е.С., начальник Центра исследования проблем уголовной политики и криминологии МНИИ Академии, кандидат юридических наук – *введение (совместно с Шереметьевым М.И.).*

Кулмуханбетова Б.А., ведущий научный сотрудник Центра исследования проблем уголовной политики и криминологии МНИИ Академии, кандидат юридических наук, доцент правоведения, магистр гуманитарных наук – *подразделы 4.1 (совместно с Тынышбаевой А.А.), 4.3, 4.4 и 4.5 (совместно с Тынышбаевой А.А., Алимкуловой М.А.), раздел 5, заключение.*

Тапаев С.Б., главный научный сотрудник Центра исследования проблем уголовной политики и криминологии МНИИ Академии – *раздел 1 (совместно с Шереметьевым М.И.).*

Тынышбаева А.А., профессор кафедры социально-гуманитарных дисциплин Института послевузовского образования Академии, доктор социологических наук, кандидат психологических наук, ассоциированный профессор психологии – *подраздел 4.2 (совместно с Бекбасовой Г.Д.), подразделы 4.1 (совместно с Кулмуханбетовой Б.А.), 4.3, 4.4 и 4.5 (совместно с Кулмуханбетовой Б.А., Алимкуловой М.А.).*

Шереметьев М.И., заместитель директора Межведомственного научно-исследовательского института (далее – МНИИ) Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан (далее – Академия) – *введение (совместно с Кемали Е.С.), раздел 1 (совместно с Тапаевым С.Б.)*.

Содержание

Нормативные ссылки.....	6
Термины и определения	11
Обозначения и сокращения	14
Введение.....	15
1 Эволюция института доверия населения правоохранительным органам в Казахстане	21
2 Понятие доверия населения правоохранительным органам..	35
3 Факторы и методы формирования доверия населения правоохранительным органам, критерии оценки	43
4 Современное состояние института доверия населения правоохранительным органам в Казахстане	60
4.1 Методология исследования.....	60
4.2 Профессиональный уровень сотрудников правоохранительных органов – фактор повышения доверия населения. Экспертное интервью	67
4.3 Доверие населения к правоохранительным органам. Опрос населения и сотрудников правоохранительных органов	74
4.4 Факторы влияния на формирование доверия населения правоохранительным органам. Опрос населения и сотрудников правоохранительных органов	87
4.5 Меры необходимые для улучшения состояния дел с доверием населения правоохранительным органам. Опрос населения и сотрудников правоохранительных органов	101
5 Возможные пути дальнейшего развития института доверия населения правоохранительным органам в Казахстане.....	108
Заключение.....	118
Список использованных источников.....	124
Приложение А.....	136
Приложение Б.....	153

Нормативные ссылки

В настоящей монографии использованы следующие нормативные ссылки по состоянию на 01.01.2021 г.:

Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года).

Уголовный Кодекс Казахской ССР от 22 июля 1959 года. Утратил силу Законом Республики Казахстан от 16 июля 1997 года № 168-І.

Уголовно-процессуальный кодекс Казахской ССР от 22 июля 1959 года. Утратил силу Законом Республики Казахстан от 13 декабря 1997 года № 207-І.

Кодекс Казахской ССР об административных правонарушениях от 22 марта 1984 года. Утратил силу Законом Республики Казахстан от 30 января 2001 года № 156-ІІ.

Уголовный кодекс Республики Казахстан от 16 июля 1997 года № 167-І. Утратил силу Уголовным кодексом Республики Казахстан от 3 июля 2014 года № 226-Ү.

Уголовно-процессуальный кодекс Республики Казахстан от 13 декабря 1997 года № 206-І. Утратил силу Уголовно-процессуальным кодексом Республики Казахстан от 4 июля 2014 года № 231-Ү.

Кодекс Республики Казахстан об административных правонарушениях от 30 января 2001 года № 155-ІІ. Утратил силу Кодексом Республики Казахстан об административных правонарушениях от 5 июля 2014 года № 235-Ү.

Уголовный кодекс Республики Казахстан от 3 июля 2014 года № 226-Ү.

Уголовно-процессуальный кодекс Республики Казахстан от 4 июля 2014 года № 231-Ү.

Кодекс Республики Казахстан об административных правонарушениях от 5 июля 2014 года № 235-Ү ЗРК.

Административный процедурно-процессуальный кодекс Республики Казахстан от 29 июня 2020 года № 350-VI.

О специальных государственных органах Республики Казахстан, осуществляющих дознание и следствие: Указ

Президента Республики Казахстан, имеющий силу Закона, от 6 октября 1995 года № 2512. Утратил силу Законом Республики Казахстан от 9 декабря 1998 года № 307.

О борьбе с коррупцией: Закон Республики Казахстан от 2 июля 1998 года № 267-І. Утратил силу Законом Республики Казахстан от 18 ноября 2015 года № 410-V ЗРК.

О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц: Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221.

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

Об общественных советах: Закон Республики Казахстан от 2 ноября 2015 года № 383-V.

О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам деятельности местной полицейской службы: Закон Республики Казахстан от 2 ноября 2015 года № 388-V ЗРК.

О прокуратуре: Закон Республики Казахстан от 30 июня 2017 года № 81-VI.

Об образовании Государственного следственного комитета Республики Казахстан: Указ Президента Республики Казахстан от 6 октября 1995 г. № 2513. Утратил силу Указом Президента Республики Казахстан от 9 января 2006 года № 1696.

О мерах по дальнейшему реформированию системы правоохранительных органов Республики Казахстан: Указ Президента Республики Казахстан от 22 апреля 1997 года № 3465. Утратил силу Указом Президента Республики Казахстан от 9 января 2006 года № 1696.

О мерах по укреплению национальной безопасности, дальнейшему усилению борьбы с организованной преступностью и коррупцией: Указ Президента Республики Казахстан от 5 ноября 1997 года № 3731.

О дальнейших мерах по реализации Стратегии развития Казахстана до 2030 года: Указ Президента Республики Казахстан от 06 апреля 2007 года № 310.

О Концепции правовой политики Республики Казахстан на период с 2010 по 2020 годы: Указ Президента Республики Казахстан от 24 августа 2009 года.

О Стратегическом плане развития Республики Казахстан до 2020 года: Указ Президента Республики Казахстан от 1 февраля 2010 года № 922. Утратил силу Указом Президента Республики Казахстан от 15 февраля 2018 года № 636.

О мерах по повышению эффективности правоохранительной деятельности и судебной системы в Республике Казахстан: Указ Президента Республики Казахстан от 17 августа 2010 года № 1039.

О мерах по оптимизации штатной численности органов, содержащихся за счет государственного бюджета и сметы (бюджета) Национального Банка Республики Казахстан: Указ Президента Республики Казахстан от 27 сентября 2010 года № 1072.

О мерах по дальнейшему развитию правоохранительной системы Республики Казахстан: Указ Президента Республики Казахстан от 31 декабря 2013 года № 720.

Об Антикоррупционной стратегии Республики Казахстан на 2015-2025 годы: Указ Президента Республики Казахстан от 26 декабря 2014 года № 986.

О некоторых вопросах реализации кадровой политики в правоохранительных органах Республики Казахстан: Указ Президента Республики Казахстан от 16 марта 2016 года № 211.

Об утверждении национального плана развития Республики Казахстан до 2025 года и признании утратившими силу некоторых Указов Президента Республики Казахстан: Указ Президента Республики Казахстан от 15 февраля 2018 года № 636.

Об утверждении положения и состава Национального совета общественного доверия при Президенте Республики Казахстан: Указ Президента Республики Казахстан от 17 июля 2019 года № 63.

О государственной программе первоочередных мер по борьбе с преступностью и укреплению правопорядка в Республике Казахстан на 1993-1995 годы: Постановление Президента Республики Казахстан от 23 сентября 1993 г. № 1352. Утратило

силу Указом Президента Республики Казахстан от 18 июня 2009 года № 829.

О Государственной программе правовой реформы в Республике Казахстан: Постановление Президента Республики Казахстан от 12 февраля 1994 года № 1569. Утратило силу Указом Президента Республики Казахстан от 9 января 2006 года № 1696.

О неотложных мерах по борьбе с преступностью и укреплению правопорядка: Постановление Президента Республики Казахстан от 17 марта 1995 года № 2127. Утратило силу Указом Президента Республики Казахстан от 9 января 2006 года № 1696

Программа борьбы с преступностью и укреплению правопорядка в Казахской ССР на 1989-1995 годы: Постановление Президиума Верховного Совета Казахской ССР от 12 декабря 1989 года № 4351-ХІ. Утратило силу Указом Президента Республики Казахстан от 23 сентября 1993 года № 1352.

Об утверждении Плана мероприятий по исполнению Общенационального плана основных направлений (мероприятий) по реализации ежегодных 2005-2007 годов посланий Главы государства народу Казахстана и Программы Правительства Республики Казахстан на 2007-2009 годы: Постановление Правительства Республики Казахстан от 20 апреля 2007 года № 319.

Об утверждении Государственной программы «Цифровой Казахстан»: Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2017 года № 827.

Об утверждении Дорожной карты по модернизации органов внутренних дел Республики Казахстан на 2019-2021 годы: Постановление Правительства Республики Казахстан от 27 декабря 2018 года № 897.

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

Об утверждении Бюджетной программы на 2017-2019 годы: Приказ Генерального Прокурора Республики Казахстан от 20 ноября 2017 года № 136.

Об утверждении статистической формы общегосударственного статистического наблюдения «Уровень доверия населения к правоохранительным органам» (индекс УДН, периодичность один раз в год) и инструкции по ее заполнению: Приказ Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан от 23 декабря 2019 года № 15.

Термины и определения

В настоящей монографии применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Альянс – (от лат. *alligare* «привязывать», далее из франц. *alliance* «союз, объединение», от гл. *allier* «соединять») союз, объединение отдельных лиц, групп, организаций для достижения общих целей.

Анкетирование – метод научного познания, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов — анкета.

Антикоррупционная служба – оперативно-следственные подразделения уполномоченного органа по противодействию коррупции, осуществляющие деятельность, направленную на предупреждение, выявление, пресечение, раскрытие и расследование коррупционных преступлений.

Доверие – это социально-экономический механизм, обеспечивающий определенный порядок, выражающийся в психологическом условии, вызванном готовностью членов общества вести себя честно, открыто и устанавливающий позитивное взаимоотношение людей друг с другом.

Доверие населения правоохранительным органам – психологические условия, сопровождающиеся позитивным взаимоотношением сторон, при которых каждый индивид воспринимает позитивно, положительно правоохранительные органы вне зависимости от вовлеченности в орбиту уголовного преследования или другого опыта взаимодействия с ними.

Интервью – это метод получения информации, предполагающий сбор данных путем непосредственного общения исследователя с респондентом.

Критерий – признак, на основании которого производится оценка, определение или классификация чего-либо.

Метод научного познания – это совокупность рациональных действий, которые необходимо предпринять, чтобы решить определённую задачу или достичь определённой цели.

Министерство внутренних дел – центральный исполнительный орган Республики Казахстан, возглавляющий единую систему органов внутренних дел.

Морально-психологический климат в подразделениях правоохранительного органа – психологический настрой, характеризующийся правильным пониманием задач, стоящих перед правоохранительным органом.

Население – совокупность людей, живущих в пределах конкретной территории – континента, страны, государства, региона, области и т.д.

Органы внутренних дел – правоохранительные органы, предназначенные для защиты жизни, здоровья, прав и свобод человека и гражданина, интересов общества и государства от противоправных посягательств, охраны общественного порядка и обеспечения общественной безопасности.

Правоохранительный орган – государственный орган, обеспечивающий соблюдение и защиту прав и свобод человека и гражданина, законных интересов физических и юридических лиц, государства, реализующий политику государства по противодействию преступности и иным правонарушениям в соответствии со своей компетенцией, наделенный специальными полномочиями по обеспечению законности и поддержанию общественного порядка, выявлению, предупреждению, пресечению, расследованию правонарушений, исполнению судебных решений по уголовным делам.

Прокуратура – правоохранительный орган, осуществляющий от имени государства в установленных законом пределах и формах высший надзор за соблюдением законности на территории Республики Казахстан, представляющий интересы государства в суде и от имени государства осуществляет уголовное преследование.

Служба экономических расследований – оперативно-следственные подразделения органов по финансовому мониторингу, осуществляющие деятельность, направленную на предупреждение, выявление, пресечение, раскрытие и расследование преступлений и правонарушений, отнесенных

законами Республики Казахстан к ведению этих органов, а также осуществляющие иные полномочия, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Сотрудник правоохранительного органа – гражданин Республики Казахстан из числа работников правоохранительных органов, которому присвоены специальное звание или классный чин либо установлен квалификационный класс.

Средство массовой информации – периодическое печатное издание, теле-, радиоканал, кинодокументалистика, аудиовизуальная запись и иная форма периодического или непрерывного публичного распространения массовой информации, включая Интернет-ресурсы.

Структурированное интервью – форма интервью (structured interview), при котором исследователь задает подготовленные вопросы.

Обозначения и сокращения

АБЭКП	Агентство по борьбе с экономической и коррупционной преступностью
Академия	Академия правоохранительных органов при генеральной прокуратуре
АПК	Агентство по противодействию коррупции
ГСК	Государственный следственный комитет
ЕРДР	Единый реестр досудебных расследований
КНБ	Комитет национальной безопасности
КоАП	Кодекс об административных правонарушениях
КФМ	Комитет по финансовому мониторингу Министерства финансов
МВД	Министерство внутренних дел
МГБ	Министерство государственной безопасности
МНИИ	Межведомственный научно-исследовательский институт
МНЭ	Министерство национальной экономики
НКВД	Народный комиссариат внутренних дел
НПО	Неправительственная организация
ОВД	Органы внутренних дел
ОЭСР	Организации экономического сотрудничества и развития
РК	Республика Казахстан
СМИ	Средства массовой информации
ССР	Советская Социалистическая Республика
СССР	Союз Советских Социалистических Республик
США	Соединенные Штаты Америки
СЭР	Службы экономических расследований
УК	Уголовный кодекс
УПК	Уголовно-процессуальный кодекс
ЧП	Чрезвычайное положения

Введение

Термин «доверие» применим к множеству сфер жизнедеятельности как отдельного человека, так и общества в целом. Дефицит доверия может наблюдаться как в межгосударственных масштабах, так и в межличностных отношениях отдельных индивидов. Доверять или не доверять можно как политике и политикам, так и отдельным подсистемам государственного управления – медицине, образованию, судебной системе, правоохранительным органам.

Дефицит доверия в любой из сфер общественной жизни является очень важным сигналом для государства о необходимости принятия эффективных мер к исправлению ситуации.

В свою очередь, принятие таких мер в комплексе в рамках конкретного направления, например в правоохранительной деятельности, влечет, с одной стороны, поступательное развитие правоохранительных органов, с другой – повышение правовой грамотности, социальной ответственности граждан.

В конечном итоге, по сумме всех сфер жизнедеятельности, это способствует поступательному развитию страны в русле гуманистических ценностей современного общества.

Именно поэтому во всем мире вопросам измерения уровня доверия уделяется серьезное внимание. Существуют различные рейтинги. Например, Всемирный экономический форум ежегодно составляет отчет по глобальному индексу конкурентоспособности, включающему 103 индикатора, сгруппированных в 12 факторов конкурентоспособности. В 2019 году по такому фактору индикатора «Институты» (Institutions), как «Надежность полицейских служб» (Reliability of police services) Казахстан занимал 81 место из 141 страны (+3 позиции к 2018 году) [1, с. 315].

Им же составляется рейтинг стран по уровню доверия к политикам (Public trust in politicians) [2].

Есть и рейтинги внутри стран. Например, на фоне массовой иммунизации населения от Covid-19 аналитическое бюро GxP News совместно с компанией «Медialogия» и

профессиональным сообществом «Врачи РФ» составило первый рейтинг доверия российских врачей к фармкомпаниям [3].

Оценивается и уровень доверия населения к государственным, в том числе и правоохранительным органам.

С 2000 года Казахстан, по данным Всемирного банка развития, демонстрирует заметное улучшение в сфере эффективности государственных органов [4].

Это же относится и к правоохранительным органам как составной части государственных структур.

Вместе с тем, работа в данном направлении нуждается в постоянном совершенствовании в условиях быстро меняющейся ситуации с ориентиром на удовлетворение запросов граждан.

В Концепции правовой политики Республики Казахстан на период с 2010 по 2020 годы отмечается, что «в целях обеспечения эффективности деятельности правоохранительных органов необходимо определить четкие критерии оценки их деятельности, при этом не только по количественным, но и по качественным параметрам оценки» [5].

Реализация данного направления правовой политики нашла отражение в Указе Президента Республики Казахстан «О мерах по повышению эффективности правоохранительной деятельности и судебной системы в Республике Казахстан» от 17 августа 2010 года. В нем, в числе других мер, предусмотрено «совершенствование системы отчетности и оценки деятельности правоохранительных органов, с приоритетом вопросов профилактики преступности, защиты конституционных прав и свобод граждан, интересов общества и государства, доверия со стороны населения, с определением механизмов внешней оценки, даваемой представительными органами и общественностью, с введением рейтинговой оценки уровня коррупции в правоохранительных органах» [4].

Несмотря на понимание важности вопроса со стороны руководства страны, законодательное закрепление озвученных инициатив, сталкиваясь с невысоким управленческим уровнем, нежеланием изменения привычного положения дел, предпринимаемые меры по реформированию отдельных

аспектов правоохранительной системы не дают ожидаемого эффекта.

Система оценки правоохранительных органов на основании мнений граждан должным образом так и не заработала на практике. То есть формально опросы граждан об отношении к правоохранительным органам и в целом оценка населением криминальной ситуации стали частью системы оценки этих органов.

Однако, как показывают исследования в области управления правоохранительной системой, доверие к ним – показатель относительный. Он по-разному работает для тех, кто имел контакты с силовыми органами, и тех, кто таких контактов не имел.

Если человек сталкивался с полицией, то вполне вероятно, что он будет отвечать интервьюеру, исходя из своего последнего опыта, и его ответы будут зависеть от формата и результатов общения с правоохранительным органом. Личный опыт – сильнейший фактор, который сложно побороть пропагандой и социальной рекламой.

У тех же, кто с правоохранительными органами не сталкивался, доверие к ним будет просто показателем доверия к власти в целом. Без детализации и классификации респондентов, без содержательного анализа такие данные могут быть интересны политологам, изучающим общую ситуацию в стране, но не для управления правоохранительной системой.

Опросы, которые используются в мировой практике для принятия управленческих решений по поводу работы правоохранительных органов, не содержат некие абстрактные вопросы относительно доверия. Они сфокусированы на опыте виктимизации, на том, как выглядят контакты граждан с полицией, на информации о том, как ведет себя человек в сложной ситуации.

Отечественные опросы мнения общественности не нацелены ни на детальное исследование криминогенной ситуации и работы правоохранительных органов, ни на публичное представление данных обществу и академической общественности для всестороннего анализа.

Вместе с тем, эти данные могут быть трансформированы в содержательные управленческие решения, но не могут быть автоматически пересчитаны в баллы (оценки). По их итогам нельзя автоматически составить таблицу, из которой будет ясно, кого поощрять, а кого наказывать. Они могут лишь лечь в основу большой и содержательной дискуссии о том, что в правоохранительной системе хорошо, а что требуется менять.

В итоге в нашей стране можно наблюдать отсутствие полноценной обратной связи и минимальные улучшения качества работы правоохранительных органов.

В этой связи, в Послании главы государства К.К. Токаева «Конструктивный общественный диалог – основа стабильности и процветания Казахстана» от 2 сентября 2019 года были поставлены задачи – воплотить в жизнь концепцию **«Слышащего государства»**, где главными приоритетами деятельности государственных органов определены общественный диалог, открытость, оперативное реагирование на нужды людей, включая трансформацию функций правоохранительных органов на оказание услуг гражданам для обеспечения их безопасности [7].

Политика улучшения качества оказываемых услуг нашла продолжение и в Послании Президента страны «Казахстан в новой реальности: время действий» от 1 сентября 2020 года, где К.К. Токаев отметил, что «недостаточно просто слышать и видеть проблемы граждан, главное – правильно и объективно реагировать на них». В этой связи была поставлена задача – разработка «новых стандартов служения государства интересам граждан», и эта ключевая роль отведена правоохранительной и судебной системам. [8]

Указанное свидетельствует о необходимости комплексной научной проработки института доверия населения правоохранительным органам в новых исторических условиях.

Изучение и анализ специальной литературы показал, что комплексных исследований, посвященных институту доверия населения правоохранительным органам, на данный момент в Республике Казахстан не имеется.

Необходимость совершенствования деятельности правоохранительных органов, связанной с оценкой доверия населения, в разное время, в той или иной мере, неоднократно отмечалась в работах И.Ш. Борчашвили, С.К. Журсимбаева, Р.Е. Джансараевой, Н.О. Дулатбекова, М.Ч. Когамова, Г.С. Мауленова, С.С. Молдабаева, Э.Б. Мухамеджанова, Е.А. Онгарбаева, Б.К. Сыздык, Е.О. Тузельбаева, И.И. Рогова и др. Однако данные работы в основном затрагивают проблему доверия в контексте других проблем, связанных с совершенствованием деятельности правоохранительных органов.

Роли и значению гражданских институтов в оценке деятельности правоохранительных органов посвящены ряд трудов казахстанских ученых. Вопрос о необходимости сбалансированной модели современной полиции, учитывающей интересы общества и государства, в том числе значение общественного контроля для оценки качества работы полиции, исследовал Н.А. Биекенов в своих работах, посвященных конституционно-правовым основам организации и деятельности полиции Республики Казахстан [9].

В рамках исследования проблем формирования «нулевой терпимости» к правонарушениям в обществе коллективом авторов из числа сотрудников Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан предлагались меры по повышению уровня доверия населения к участковому инспектору полиции [10].

Н.А. Сартаева [11], Н.Н. Турецкий [12], А.К. Рахметоллов, С.Д. Бекишева и А.С. Киздарбекова [13] в своих научных статьях также рассматривали проблему необходимости создания системы оценки, отражающей эффективность и направленность деятельности правоохранительных органов.

Несмотря на определенные достоинства данных трудов, они не исчерпывают всех вопросов, касающихся данной тематики.

Именно необходимость переосмысления имеющихся знаний и выработки новых теоретических и практических подходов с учётом опыта развитых стран явилась мотивом для подготовки данной монографии.

Такая постановка задач позволила использовать фактические материалы, полученные на основе применения нового подхода в оценке современного состояния доверия населения правоохранительным органам; предложить модель построения конструктивного сотрудничества правоохранительных органов и гражданского общества с рекомендациями организационно-управленческого, информационно-просветительского и финансового характера.

Выводы и предложения, выработанные по результатам исследования, могут быть использованы для разработки эффективного механизма взаимодействия правоохранительных органов и гражданского общества.

1 Эволюция института доверия населения правоохранительным органам в Казахстане

В настоящем разделе изложена история развития института доверия населения правоохранительным органам в Казахстане, что позволило определить контекст разработки и принятия того или иного организационно-управленческого решения по формированию доверия населения правоохранительным органам в определенных исторических условиях учесть это при разработке мер по совершенствованию данного института.

Становление и развитие правоохранительной системы независимого Казахстана невозможно рассматривать в отрыве от тех процессов (как позитивных, так и негативных) которые происходили с правоохранительными органами в Советском Союзе.

Вместе с тем, не углубляясь в подробный анализ этого исторического периода, но для понимания, в какой точке находился вопрос о доверии населения правоохранительным органам в момент обретения независимости Казахстаном, можно привести лишь небольшой фрагмент одной из работ.

«Судебная и следственная практика также свидетельствовала о том, что законодательство не обеспечивало надлежащую охрану прав и свобод участников процесса. Значительное число дел, возвращенных судами для дополнительного расследования, и сопряженная с этим судебная волокита рождали неверие населения в возможности добиться справедливости в суде. Низкой оставалась раскрываемость преступлений, широкое распространение получило укрытие последних от учета, продиктованное стремлением органов внутренних дел продемонстрировать снижение преступности в стране и уменьшить количество нераскрытых преступлений. Возросло число судебных ошибок и необоснованных осуждений, в основе которых лежала унаследованная от розыскного процесса XVII в. переоценка признания обвиняемым своей вины, нередко добытого незаконным путем.

... Суд, объединенный с органами расследования общностью определенных законом задач и вследствие этого сохранивший присущую розыскному процессу роль придатка обвинительной власти, оказался неспособным выполнять свою исконную миссию – справедливо разрешить вопрос о виновности или невинности подсудимого, реабилитировать невинного. Психология «единой упряжки», возникшая в сознании многих правоприменителей, мешала ясному осознанию и реализации на практике специфической роли каждого органа правоохраны.

Такое состояние отечественного судопроизводства породило негативное отношение населения к правоохранительной системе, неверие в справедливость правосудия. Демократические преобразования в стране конца 1990-х гг., утверждение гласности, сделавшей известными недостатки правосудия и правовой системы в целом, привели к осознанию необходимости существенной перестройки этой системы, кардинального повышения социальной ценности правовых институтов» [14].

В России начало преобразований в правовой сфере было положено принятием 24 октября 1991 года Концепции судебной реформы в РСФСР [15].

В Казахстане этот процесс начался несколько позже, с принятием Постановления Президента Республики Казахстан «О государственной программе первоочередных мер по борьбе с преступностью и укреплению правопорядка в Республике Казахстан на 1993-1995 годы» от 23 сентября 1993 года № 1352 [16].

Необходимость принятия данной Программы была обусловлена тем, что правоохранительная деятельность в республике с 1989 года определялась Программой борьбы с преступностью и укреплению правопорядка в Казахской ССР на 1989-1995 годы, утвержденной постановлением Президиума Верховного Совета Казахской ССР от 12 декабря 1989 года № 4351-XI [16].

В связи с обретением республикой суверенитета, глубинными преобразованиями политической и экономической системы, принятием новой Конституции, провозгласившей строительство демократического общества и правового государства, многие

положения Программы утратили свое значение, а некоторые вошли в противоречие с обновленным республиканским законодательством.

Анализ преступности тех лет, приведенный в Программе, требовал принятия конкретных мер по минимизации негативных факторов.

В этой связи Программа содержала комплексный анализ ситуации и поручения практически во всех сферах правоотношений, вплоть до укрепления технической защищенности жилых массивов, создания специализированных подразделений Министерства внутренних дел (далее – МВД) по охране перевозимых грузов, совершенствования организационного, кадрового, материально-технического обеспечения деятельности правоохранительных органов, подготовки и принятия законов, регулирующих оперативно-розыскную деятельность и др.

В этом же документе было дано поручение по разработке и внесению на рассмотрение Верховного Совета проектов ряда Кодексов Республики Казахстан – Уголовного кодекса (далее – УК), Уголовно-процессуального кодекса (далее – УПК), Уголовно-исполнительного кодекса, Гражданского кодекса, Гражданско-процессуального кодекса, Кодекса об административных правонарушениях (далее – КоАП), Таможенного кодекса – со сроком исполнения в этом же, 1993 году. Кроме Кодексов было также поручено разработать и принять все ключевые законы и обеспечить соответствие действующей Конституции 1993 года. [16]

Масштабность намеченных в этом документе преобразований дает нам представление о том, с чем столкнулась молодая суверенная республика на заре своего существования.

Были разрушены экономические связи, страну захлестнула волна безработицы, инфляция, преступность, в том числе и организованная, требовалось создавать практически с нуля всю нормативную правовую базу. И это далеко не полный перечень проблем тех лет.

Показательно в этом плане и выступление Главы государства 1 июня 1992 года на VIII сессии Верховного Совета Республики

Казахстан двенадцатого созыва «О проекте Конституции Республики Казахстан».

В частности, в ходе выступления им было отмечено, что «на счету общественных объединений «Алаш», «Желтоқсан», землячеств и Союза сибирских казаков – 130 несанкционированных митингов и других мероприятий, проведенных в течение года, различные антиобщественные действия. И «Алаш», и Союз казаков не зарегистрированы в установленном законом порядке. И те, и другие пользуются печатной продукцией, завозимой в Казахстан из других регионов. Уже только это свидетельствует об антиконституционности их деятельности. Я уже не говорю о том, что движение казачества в ряде мест все отчетливее приобретает черты военизированных формирований, создание которых запрещено законом. И ведь мы еще не забыли, с каким трудом удалось предотвратить столкновение в Уральске.

Между тем, прокуратура, другие правоохранительные органы продолжают ограничиваться мерами «профилактического характера», которые, кроме потери их авторитета среди населения, ничего не дают. На беспардонные ультимативные заявления и, тем более, действия людей, дестабилизирующих общественную ситуацию, незамедлительно должна следовать адекватная реакция правоохранительных органов. Именно этого ждут от них люди. Речь идет о том, чтобы все партии и движения проводили свою работу в рамках закона ...

Заканчивая эту тему, хочу еще раз подчеркнуть, что там, где хотят заменить демократию охлократией – властью площади и толпы, профилактикой не обойтись. Достаточно допустить лишь один «горячий» прецедент – и за ним хлынет неуправляемая стихия. Поэтому пора переходить к мерам, предусмотренным законодательством, для решительного пресечения деятельности политических партий и организаций, проповедующих национальную, классовую и религиозную нетерпимость, представляющих угрозу конституционному строю и территориальной целостности нашего суверенного государства» [17, с. 122-123].

Изучение документов тех лет, приводит к пониманию того, что ни о каком доверии населения к правоохранительным органам речь тогда не шла. Государство находилось на грани экономической катастрофы и все силы были брошены на форсированное проведение жизненно необходимых экономических реформ, в числе которых, особое место, без сомнения, занимает, например, переход на национальную валюту.

Важным документом в правовой сфере стала Государственная программа правовой реформы в Республике Казахстан, утвержденная постановлением Президента Республики Казахстан от 12 февраля 1994 года № 1569. В ней содержались основные направления дальнейшего развития национального уголовного, административного законодательства, видение дальнейшей работы всех правоохранительных органов. [18]

Следующим важным документом в правовой сфере является Постановление Президента Республики Казахстан «О неотложных мерах по борьбе с преступностью и укреплению правопорядка» от 17 марта 1995 года [19].

В нем содержались следующие основные поручения:

«Кабинету Министров Республики Казахстан, главам местных администраций, руководителям правоохранительных органов:

- обеспечить повсеместную реализацию оперативно-профилактического мероприятия «Правопорядок», объявленного распоряжением Президента Республики Казахстан от 13 марта 1995 года № 2082;

- на основе принципов законности и соблюдения прав граждан обеспечивать неотвратимость уголовного и административного наказания правонарушителей;

- усилить борьбу с пьянством и наркоманией, проявлениями хулиганства, порнографией, проституцией и сводничеством, вымогательством и нарушениями правил о валютных операциях;

- организовать до 15 мая 1995 года добровольную сдачу огнестрельного и холодного оружия, боевых припасов и взрывчатых веществ, незаконно хранящихся у населения, с освобождением от уголовной ответственности в установленном законом порядке. По истечении указанного срока обеспечить применение к лицам, не

выполнившим это требование, мер наказания в соответствии с законодательством;

- в целях усиления правопорядка ввести круглосуточное патрулирование органами милиции совместно с войсковыми нарядами на улицах, в жилых массивах, районов вокзалов, аэропортов, культурно-зрелищных учреждений и других общественных местах.

Генеральной прокуратуре, МВД и Комитету национальной безопасности (далее – КНБ) Республики Казахстан:

- принять все необходимые меры к раскрытию тяжких преступлений;

- для оперативного реагирования на случаи особо опасных преступлений и обезвреживания преступных групп создать достаточное количество мобильных групп захвата специального назначения из числа наиболее подготовленных сотрудников, обеспечив их средствами автомобильного и воздушного транспорта, вооружением и соответствующим техническим оснащением;

- укрепить численно и материально постоянно действующую следственно-оперативную группу при Генеральной Прокуратуре Республики Казахстан;

- Генеральной прокуратуре Республики Казахстан организовать проверки соблюдения требований законодательства о сроках рассмотрения уголовных дел в судах и исполнения приговоров, вступивших в законную силу.

Рекомендовать Верховному Суду Республики Казахстан и нижестоящим судам при строгом соблюдении уголовно-процессуального законодательства принять меры к оперативному рассмотрению имеющихся в производстве уголовных дел с тем, чтобы исключить нарушения, связанные с необоснованным и длительным содержанием граждан под стражей» [19].

Как мы видим, в первые годы независимости внимание вопросам доверия граждан к правоохранительной системе не уделялось. В тот период было важно, помимо решения первостепенных экономических, хозяйственных вопросов, эффективно противостоять преступности, определиться

с основными направлениями дальнейшего развития правоохранительной системы, сформировать необходимую законодательную основу ее функционирования на новых для страны демократических началах.

Вместе с тем, уделялось внимание вопросам создания атмосферы доверия в обществе. К примеру, следует отметить создание в этот период Ассамблеи народов Казахстана. Выступая на первой ее сессии «За мир и согласие в нашем общем доме» 24 марта 1995 года Президент подчеркнул, что «Нам остается только третий, единственно верный путь, по которому мы идем, требующий трудоемкой и кропотливой работы. Это поиск точек соприкосновения, **расширение зон согласия и доверия между народами**. Без политики согласия и разумной национальной стратегии мы не сможем решить никаких задач.

Наша главная линия должна основываться на развитии всех национальных групп через поиск компромиссов и укрепление объединяющих начал. Одним из механизмов, консолидирующих наше общество, и должна стать Ассамблея народов Казахстана [17, с. 526].

В 1997 году в стране были приняты новые УК [20] и УПК [21], существенно отличавшиеся от предыдущих.

Дополнительно были расширены права и свободы участников уголовного процесса, созданы новые процессуальные институты уголовного судопроизводства, вопросы санкционирования мер принуждения и пресечения переданы судам, реформированы основы начала досудебного расследования. Аналогично обновлению подвергся и административный процесс. Впервые в нем были закреплены основные элементы и конституционные принципы отправления правосудия.

2 июля 1998 года Республика Казахстан одна из первых на постсоветском пространстве приняла Закон «О борьбе с коррупцией» [22].

Статья 2 определяла целями данного Закона защиту прав и свобод граждан, обеспечение национальной безопасности Республики Казахстан от угроз, вытекающих из проявлений коррупции, обеспечение эффективной деятельности государственных органов,

должностных и других лиц, выполняющих государственные функции, а также лиц, приравненных к ним, путем предупреждения, выявления, пресечения и раскрытия правонарушений, связанных с коррупцией, устранения их последствий и привлечения виновных к ответственности, основные принципы борьбы с коррупцией, виды правонарушений, связанных с коррупцией, а также условия наступления ответственности [22].

Также было закреплено, что данный Закон направлен на расширение демократических начал, гласности и контроля в управлении государством, **на укрепление доверия населения к государству и его структурам**, стимулирование компетентных специалистов к поступлению на государственную службу, создание условий для неподкупности лиц, выполняющих государственные функции [22].

Глубокие социально-экономические преобразования в стране не могли не сказаться на криминогенной ситуации. В сфере экономики появились новые, прежде не встречавшиеся общественно опасные деяния, по-прежнему не снижалось количество выявляемых коррупционных преступлений, отмечались динамичный рост уличной преступности и многие другие негативные факторы.

Все это в совокупности не способствовало формированию позитивного отношения населения к деятельности правоохранительных органов.

К тому же произошедшее реформирование вынудило расширить блок следственных подразделений, имевших право проводить расследование.

Вместо одного правоохранительного органа, как задумывалось на заре независимости, уже с начала 2000-х годов полномочиями по расследованию обладали: КНБ, МВД, Агентство по борьбе с экономической и коррупционной преступностью (далее – АБЭКП), Комитет таможенного контроля и различные службы дознания военной полиции, Комитета по чрезвычайным ситуациям и т.д.

В частности, АБЭКП поручалось бороться с коррупционными проявлениями как с одним из приоритетных индикаторов, влияющих на формирование общественного мнения.

От МВД требовалось усиление координации в профилактике правонарушений и борьбе с общеуголовной преступностью.

От прокуроров – обеспечить надзор за законностью на всех этапах уголовного и административного преследования и в социально-экономической сфере, продолжить расширение межведомственного сотрудничества и усилить координирующую функцию прокуратуры.

Но самое главное – совместными усилиями преодолеть внутриведомственный корпоративизм и недоверие.

В этих условиях одним из первых консолидированных документов, в котором акцентируется внимание на необходимости укрепления доверия граждан именно к правоохранительной системе, является Указа Президента Республики Казахстан от 6 апреля 2007 года № 310 «О дальнейших мерах по реализации Стратегии развития Казахстана до 2030 года» [23].

В целях реализации данного Указа были разработаны План мероприятий по исполнению Общенационального плана основных направлений (мероприятий) по реализации ежегодных 2005-2007 годов посланий Главы государства народу Казахстана и Программа Правительства Республики Казахстан на 2007-2009 годы, утвержденные Постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 апреля 2007 года № 319, где, в частности, было предусмотрено создание государственной системы профилактики правонарушений с широким привлечением к этой работе общественности и населения.

Также планировалась разработка и применение концептуально новых подходов в профилактической деятельности, основанных на социально ориентированных методах взаимодействия с населением, направленных **на укрепление доверия граждан к правоохранительным органам.** [24]

А уже в Концепции правовой политики Республики Казахстан на период с 2010 до 2020 года, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 24 августа 2009 года №858 прямо отмечено, что «В целях обеспечения эффективной деятельности правоохранительных органов необходимо определить четкие критерии оценки их деятельности, при этом

не только по количественным показателям, но и по качественным параметрам оценки. **Главным показателем деятельности правоохранительных органов должен стать уровень доверия к ним граждан» [5].**

Можно утверждать, что именно с этого момента идея обеспечения доверия граждан к правоохранительной системе становится консолидирующей силой, вокруг которой выстраивается каркас всего реформирования правоохранительной деятельности – кадровая политика, прозрачность, подотчетность, новые, соответствующие мировым стандартам институты уголовного процесса, обеспечивающие переход на качественно новый уровень защиты прав граждан в уголовном процессе и др.

В Послании от 29 января 2010 года «Новое десятилетие – новый экономический подъем – новые возможности Казахстана» впервые указывалось, что «проблемы правоохранительной системы возникли из-за неэффективного управления, конфликта функций правоохранительных органов, отсутствия надлежащей кадровой работы, а также отсутствия прозрачности и контроля за деятельностью правоохранительной системы страны. Этот сектор сохранил многие изъяны прошлой системы» [25].

Исходя из этого Президентом обозначено несколько направлений реформы, среди которых:

- достижение не количественных, а качественных показателей, индикатором которых будет **рост доверия граждан, юридических лиц и иностранных инвесторов;**
- обеспечение жесткого парламентского и общественного контроля, усовершенствование системы отчетности и оценки деятельности каждого правоохранительного органа [25].

В Стратегическом плане развития Республики Казахстан до 2020 года, утвержденном Указом Президента Республики Казахстан от 1 февраля 2010 года № 922, отмечалось, что «Дальнейшее реформирование судебной системы будет проводиться на принципах подлинной независимости судов, эффективного общественного контроля за отправлением правосудия, профессионализма и беспристрастности судей, упрощения судопроизводства и исключения излишней регламентации, в

результате чего **будет достигнута высокая степень доверия общества к судебной системе** и повышена эффективность функционирования судов» [26].

Дальнейшие программные документы только подтверждали принятый курс на обеспечение высокого уровня доверия граждан к правоохранительной и судебной системе.

В частности, в послании Президента Республики Казахстан – Лидера Нации Н.А. Назарбаева народу Казахстана от 14 декабря 2012 года «Стратегия Казахстан-2050»: новый политический курс состоявшегося государства», помимо целого блока, посвященного реформированию государственного аппарата, было поручено уже к середине 2013 года разработать проект программы дальнейшей модернизации правоохранительной системы [27].

В этой Программе, начавшей свое действие с 1 января 2014 года, в качестве индикативных ставились задачи достижения уровня доверия граждан к правоохранительным органам в 2020 году не ниже 60%, к этому же сроку 100% качественных и своевременно оказываемых правоохранительными органами услуг, 100% прозрачность и объективность процессов отбора, аттестации и продвижения достойных кадров правоохранительных органов. При этом было отмечено, что функционирование всей системы будет осуществляться через призму открытости и прозрачности в целях повышения доверия населения. [28, с. 55]

Достижение высокого уровня доверия населения к правоохранительным органам осуществлялось и через реформу кадровой политики.

В одобренной 31 декабря 2013 года Главой государства Концепции кадровой политики правоохранительных органов Республики Казахстан, помимо прочих, провозглашены такие принципы кадровой политики, как:

- меритократия – обеспечение равного доступа к занятию вакантных должностей в соответствии с уровнем профессиональной компетентности;

- гласность кадровых решений – прозрачность процедур назначения на должности, конкурсный подход к отбору и продвижению кадров;

- перспективность – опережающий и упреждающий характер кадровой политики, основывающийся на прогнозировании кадровой ситуации [29].

Законодательную основу прозрачности правоохранительной деятельности также составляет Закон Республики Казахстан от 2 ноября 2015 года «Об общественных советах» [30].

Среди задач общественных советов – организация общественного контроля и обеспечение прозрачности деятельности центральных и местных исполнительных органов и органов местного самоуправления, **повышение уровня доверия граждан** к деятельности государства и его органов, органов местного самоуправления, обеспечение обратной связи между обществом и государством, предупреждение и разрешение социальных конфликтов [31, с. 43-44].

Следующим важным законодательным актом стал Закон Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам деятельности местной полицейской службы» от 2 ноября 2015 года № 388-V ЗРК [32], закрепивший подотчетность местной полицейской службы местным исполнительным органам, что в свою очередь, совместно с деятельностью Общественных советов способствовало прозрачности ее работы и повышению уровня доверия граждан.

С 2015 года также начали действовать новые УК [33], УПК [34] и КоАП [35].

В Указе Президента Республики Казахстан «Об утверждении национального плана развития Республики Казахстан до 2025 года и признании утратившими силу некоторых Указов Президента Республики Казахстан» от 15 февраля 2018 года № 636 «отражены следующие принципиальные изменения для Казахстана к 2025 году:

от силовой модели работы полиции к сервисной модели взаимодействия правоохранительных органов с гражданами для построения безопасного и правового общества;

от недоверия, неуверенности в гарантиях правовой защиты к высокому уровню доверия к институту судебной

власти, полностью независимой и справедливой судебной системе;

от рутинного противодействия коррупции к коренному изменению общественного сознания и осознанному неприятию населением любых форм коррупции и nepoтuзma;

от пренебрежения правилами поведения к воспитанию и формированию культурно-этических, ценностных и мировоззренческих установок в обществе неукоснительного соблюдения правил поведения и законов» [36].

Также там отмечено, что Новая модель уголовной сферы должна исходить из существующих международных стандартов стран ОЭСР: полицейский – прокурор – суд.

Такая система уголовного судопроизводства в странах ОЭСР максимально обеспечивает доверие населения полиции и судам.

Три ключевые задачи уголовного процесса должны будут выполняться разными органами: 1) выявление, пресечение уголовного правонарушения, установление причастных лиц, сбор и закрепление доказательств - органами досудебного расследования; 2) дача независимой правовой оценки собранным доказательствам, принятие ключевых процессуальных решений, предъявление и поддержание обвинения в суде – прокуратурой; 3) назначение наказания, санкционирование следственных действий и рассмотрение жалоб на действия и решения органов досудебного расследования и прокуратуры – судом.

Тем самым будут четко разграничены полномочия и зона ответственности органов досудебного расследования, прокуратуры и суда. Это обеспечит законность уголовного процесса. [36]

Особое место в национальном законодательстве, где важное значение придается вопросам обеспечения доверия граждан как в целом к государственным, так и правоохранительным органам, по праву занимает Указ Президента Республики Казахстан «Об утверждении положения и состава Национального совета общественного доверия при Президенте Республики Казахстан» от 17 июля 2019 года № 63 [37].

Основными задачами этого консультативно-совещательного органа определены:

- проведение общественной экспертизы проектов концепций, государственных программ и нормативных правовых актов;
- рассмотрение значимых стратегических проблем с учетом мнения общественности и гражданского общества;
- обеспечение конструктивного диалога между представителями общественности, политических партий, неправительственного сектора и государственных органов [37].

Развитие мер правового обеспечения реализации основополагающих принципов защиты прав и свобод человека, в том числе доверия населения правоохранительным органам, продолжается, и пятилетняя практика применения Кодексов, принятых в 2015 году в целом, подтвердила правильность направления начатых реформ. В том числе позитивные результаты в данном направлении ожидаются от нового Административного процедурно-процессуального кодекса от 29 июня 2020 года № 350-VI, вводимого в действие с 1 июля 2021 года [38].

Конечно, в данном разделе приведен не полный перечень законодательства, которое регулирует вопросы повышения доверия граждан к правоохранительным органам.

Здесь лишь осуществлена попытка показать поступательное развитие, изменение подходов к этому институту на всем протяжении истории независимости нашей страны – от преодоления тяжелого наследия Советского периода, когда первостепенной задачей было решение насущных экономических, политических, социальных проблем, до наших дней.

Сегодня можно уже с уверенностью утверждать, что в Казахстане консолидирующая идея обеспечения доверия способствует постепенному поступательному развитию государства и общества в русле гуманистических идей верховенства прав человека.

Разумеется, многое еще предстоит сделать на этом пути, но самое главное, что у нас есть – это понимание государством важности дальнейшего развития этого института, углубления и расширения начатых реформ государственного аппарата, раскрытия потенциала гражданского общества.

2 Понятие доверия населения правоохранительным органам

Определение понятийно-категориального аппарата любого исследовательского проекта является неотъемлемой частью процесса научного познания. Его уточнение позволяет уточнить объект и предмет исследования и осуществлять исследование в их пределах, а также избежать подмены понятий.

Руководствуясь вышеизложенным, в настоящем разделе рассмотрены результаты изучения и обобщения различных точек зрения относительно понятий «доверие» и «доверие населения правоохранительным органам», изложенных в литературе по различным отраслям наук.

Изучение литературных источников относительно общественного мнения, влияющего на имидж государственных структур, в особенности на имидж правоохранительных органов показало, что для тщательного анализа необходимо исследование этого вопроса с точки зрения философии, социологии, социальной психологии и других наук.

Именно доверие оказывает огромное влияние на структуру, характер и результаты социального взаимодействия в обществе и является одним из необходимых условий коммуникации в обществе.

Только через доверие можно осуществлять взаимодействие, взаимопонимание, достичь мира и согласия. Поэтому для любого общества феномен доверия является одним из нераскрытых понятий, подлежащих постоянному изучению.

Понятие доверия является предметом изучения разных областей научных знаний. Анализ трудов по данной тематике показывает атомарность и многогранность этого феномена и поэтому до сегодняшнего дня не имеется единого подхода к его определению. Понятие же «доверие населения к правоохранительным органам в современном обществе» является недостаточно изученным направлением современной юридической и социологической науки.

Несмотря на многообразие трактовок понятия доверия, упоминающихся в различных источниках, в своей основе, на наш взгляд, они взаимосвязаны друг с другом.

По мнению В.Ю. Столяра доверие это реалья социального бытия, продуктивная социальная конструкция, а также современная социальная проблема, социально-экономический механизм, обеспечивающий социальное развитие и социальный порядок [39].

Ф. Фукуяма характеризует доверие как возникающее в рамках определенного сообщества ожидание того, что его члены будут вести себя нормально и честно, проявляя готовность к взаимопомощи в соответствии с общепринятыми нормами, культурными традициями, обычаями, общими этическими ценностями [40].

В психологии и социологии доверие оценивается как открытое, позитивное взаимоотношение людей. Когда один человек уверен в порядочности и доброжелательности другого человека, с которым он, как доверяющее лицо, находится в определенных отношениях.

Д. Руссо, С. Ситкин, Р. Берт и К. Камерер, анализируя современное состояние теоретических и эмпирических исследований по проблеме доверия в организациях, утверждают, что «доверие – это психологическое состояние, включающее намерение принять собственную уязвимость, основанное на позитивных ожиданиях относительно намерений или поведения другого» [41].

Условия, при которых возникает доверие, включают следующие моменты: существование ситуации риска и наличие взаимозависимости, при которой интересы одной стороны не могут быть достигнуты без участия другой.

Кроме того, они считают необходимым признать доверие психологическим явлением, важным для жизни организации. По их мнению, доверие не является ни поведением (таким, как сотрудничество), ни выбором (таким, как принятие риска). Доверие – это психологическое условие, которое может вызвать эти действия, или, наоборот, быть вызванным ими. [41]

В социологической литературе доверие также толкуется как явление рационального порядка.

Говоря о двойственном характере доверия, А.Л. Ахтулов и И.П. Гегедивш отмечают, что в социально-психологическом аспекте оно понимается как личное отношение, в социологическом – как явление «отношенческое», межролевое и, в целом, безличное [42].

Н.М. Байков считает, что степень доверия людей друг другу – одно из важных условий развития общественных организаций (объединений), социальной активности и соучастия людей в решении тех или иных проблем жизнедеятельности. Более высокий уровень межличностного доверия снижает трансакционные издержки при заключении контрактов и расширяет круг потенциальных участников формальных и неформальных соглашений.

При отсутствии доверия граждане, испытывающие разочарование из-за несбывшихся ожиданий, не видят возможность влиять на их реализацию и, как следствие, «замораживают» свою социальную, политическую и экономическую активность и включенность в жизнь общества или пополняют ряды протестных социальных групп. [43]

В отдельных трудах изучение вопроса касалось не только взаимоотношений межличностного характера, оно коснулось отношений власти и народа – как институциональных.

Институциональным доверием Н.М. Байков описывает доверие к тем государственным и общественным структурам и организациям (правительству, бизнесу, СМИ, профсоюзам и др.), которые играют ключевую роль в формировании и реализации общественных механизмов социального взаимодействия как неких «правил игры». По его мнению, оно реализует интеграционную функцию в обществе, содействуя объединению людей в различные общественные структуры. Чем выше уровень институционального доверия людей к социальным институтам государства и общества, тем более устойчивой является социальная система их жизнедеятельности. [43]

Интересным является мнение итальянского социолога С. Касталдо, который путем компьютерного контент-анализа

изучил 72 вида часто цитируемых вариантов определения доверия, определив следующие 5 основных видов доверия:

- доверие, связанное с ожиданиями, убеждениями, волеизъявлением или установкой;
- доверие, проявляющееся по отношению к разным объектам; таковыми могут выступать другие индивиды, группы, организации, социальные институты;
- доверие, определяющееся через действие или поведение, тем самым подчеркивается деятельностный аспект доверия, а именно действие субъекта как способа проявления доверия;
- доверие как результат и следствие оказания доверия. Предполагается, что действия контрагента могут быть предсказаны и позитивно оценены субъектом доверия;
- доверие в виде оценки рискованности ситуации принятия решения [44].

Так, Г.Д. Ишманова считает, что в политологии оно выражается как эмоционально окрашенное, устойчивое отношение людей к политическим институтам, руководителям, выражающееся в их поддержке, в отождествлении с ними личности, определенной социальной группы, в рассмотрении их как своих представителей [45].

По мнению Р.А. Доброхотова это важнейший фактор международных отношений, роль которого в последние годы приобретает все большее значение. Является условием создания таких сложных международных политических систем, как интеграционное объединение [46].

В 70-е годы XX века феномен доверия более глубоко изучался как объект социологических и экономических исследований. Однако, не установив единого определения доверия и в этом направлении для социально-гуманитарных дисциплин, ученые до сих пор изучают аспекты доверия в их собственных осмыслениях.

В экономике этот феномен Г.С. Ромашкин понимает как социально-экономический феномен сознания и как функциональную характеристику социальной жизни общества на макроуровне, мезоуровне и микроуровне, понимаемое как

убеждение в надежности действий и коммуникаций с различными факторами, и предсказуемости их поведенческих реакций [47].

В своем труде «Теоретические подходы изучения доверия к социально-экономическим институтам общества» Б.Б. Сарсимбаев и С.А. Амитов отмечают, что в социологической науке сложилось мнение, заложенное классиками социологической мысли, предполагающее, что формы доверия, содержащиеся в отношениях людей, изменялись в процессе эволюции общества. И одним из ярких примеров, иллюстрирующих классический подход, считают теорию общества и общности немецкого социолога Ф. Тенниса [48].

Анализируя формы доверия сквозь призму эволюции общества, следует учесть мнение ученых, склоняющихся к предположению, что до возникновения индустриально-промышленного общества доверие было внедрено в человеческое общество более гармонично и полно, чем в современную эпоху. И в ходе развития общества доверие формировалось в зависимости от условий соответствующей социальной среды.

В архаичном обществе доверие представлялось в форме общности, межличностного доверия, в обществах высокой культуры – в форме общества, искусственного единства на основе социального договора [48].

Как видно с точки зрения социологического учения доверие предусматривается как средство для формирования и поддержания социальных отношений между объектами-индивидами, группами, организациями, институтами. Соответственно доверие в качестве функциональной необходимости требуется для продолжения социальных отношений.

Также доверие населения – это основной компонент психологической составляющей социального статуса руководителей, должностных лиц и органов государственной власти.

Мера влияния доверия зависит от многих факторов, в частности:

– от выявления механизма, условий возникновения и проявления воздействия доверия на социальный статус;

– учета социально-демографических, социально-психологических характеристик и субъективного отношения человека к органам власти;

– профессионально-деловых, нравственных качеств и эффективности деятельности руководителей и должностных лиц государственных органов;

– социокультурных условий.

По мнению Ф.Н. Ильясова доверие – это совокупность представлений и настроений субъекта:

а) отражающих его ожидания того, что объект будет реализовывать некоторые функции, способствующие увеличению или сохранению ресурсов субъекта;

б) проявляющихся в готовности субъекта делегировать объекту реализацию этих функций [49].

Без доверия ни одно цивилизованное общество не может полноценно существовать. При этом для положительного стимулирования института доверия мало действий со стороны одной личности либо человека, участие в этой процедуре должно принимать все общество.

Только честное, открытое, доброе и справедливое отношение к себе и другим может дать возможность прожить счастливую и полноценную жизнь.

В данном случае можно прибегнуть к жизненному принципу: «Не делай другому того, чего не желаешь себе», приписываемому китайскому мыслителю Конфуцию.

Нарушение доверия в любом своем проявлении – это злоупотребление, использование, притеснение, нарушение покоя, отнятие независимости и нанесение вещественного, материального, морального, духовного, физического, физиологического ущерба одним людям доверием других.

Для минимизации ущерба от подобных действий необходимо искать, причем постоянно – компромисс, создавать и находить условия для доверительных отношений. Следует создать такие обстоятельства и условия, в которых излишнее доверие одним лиц и злоупотребление их доверием другими лицами, могло бы негативно отразиться на положении и репутации последнего в обществе.

Нужно помнить, что такие свойства как алчность, жадность, предательство, обман, использование кого-либо в своих целях и многие другие отрицательные моменты человеческих отношений присуще человеку самой природой. И какое бы не было цивилизованное общество, оно лишь в состоянии минимизировать, о полном же искоренении его не может быть и речи. Хотя развитое, воспитанное общество дает возможность основной части своих граждан стремиться к лучшему. Соответственно общество с низким уровнем жизни может иметь серьёзные отрицательные последствия от доверительных отношений.

Доверять с полной отдачей легко и несложно в обществе, где господствует приоритет прав человека, закрепленный конституционно, который никто не может нарушить.

И устойчивые, постоянно прогрессивно растущие социальные взаимоотношения могут существовать параллельно лишь при стабильном общественном порядке и взаимопонимании между субъектами. При этом фундаментальной основой для параллельного сосуществования всего указанного и достижения положительных результатов необходимым условием, на наш взгляд, является определение правильного понятия доверия.

Таким образом, изучив понятие «доверия» в различных аспектах, можно сделать вывод об отсутствии единого понятия доверия, что не позволяет в полном объеме определить, что из себя представляет доверие в обществе в целом.

В связи с этим, можно сформулировать научно-теоретическое понятие доверия в обществе, акцентируя при этом внимание на понятии «доверие населения», в том числе относительно исследуемого вопроса «доверие населения к правоохранительным органам».

Итак, доверие – это социально-экономический механизм, обеспечивающий определенный порядок, выражающийся в психологическом условии, вызванном готовностью членов общества вести себя честно, открыто и устанавливающий позитивное взаимоотношение людей друг с другом.

Из данного определения можно заключить, что доверие в большей степени используется как социальное понятие, которое

применимо в условиях взаимодействия различных институтов и индивидов, существующих в обществе.

Исходя из предмета исследования следует понимать доверие населения правоохранительным органам в институциональном аспекте, поскольку чем выше уровень институционального доверия людей к социальным институтам, тем более устойчива социальная система их жизнедеятельности.

Следовательно под доверием населения правоохранительным органам следует понимать психологические условия, сопровождающиеся позитивным взаимоотношением сторон, при которых каждый индивид воспринимает позитивно, положительно правоохранительные органы вне зависимости от вовлеченности в орбиту уголовного преследования или другого опыта взаимодействия с ними [50].

Уточнение понятия доверия населения правоохранительным органам служит базой для установления границ исследования факторов, критериев и методов формирования доверия населения правоохранительным органам.

3 Факторы и методы формирования доверия населения правоохранительным органам, критерии оценки

В настоящем разделе описаны факторы и методы, имеющие значение для формирования доверия населения правоохранительным органам, а также критерии оценки показателей эффективности деятельности правоохранительных органов, включая уровень доверия населения правоохранительным органам. Данные, изложенные в разделе 3, основаны на анализе нормативной правовой базы Республики Казахстан и материалов, опубликованных в открытых источниках.

Факторы формирования доверия населения правоохранительным органам

Уровень доверия, фиксируемый общественным мнением, является многофакторным явлением, его источником являются стереотипы массового сознания, личный опыт человека и его ближайшего окружения, материалы средств массовой информации, другие источники.

Этим подтверждается тот факт, что эффективность правоохранительной деятельности напрямую зависит от того, какого рода отношение к представителям власти и соответственно правоохранительных органов сформировано на уровне общественного сознания.

При этом, многие из факторов социальной стабильности взаимосвязаны с уровнем правопорядка, в связи с чем, вопрос о повышении эффективности деятельности правоохранительных органов представляется крайне актуальным.

Немаловажным является вопрос повышения финансирования правоохранительных органов из государственного бюджета при наличии проблемных вопросов, требующих принятия экстренных мер.

Так, после введения режима чрезвычайного положения (далее – ЧП) в 2020 году из-за пандемии коронавируса COVID-19 остро

встал вопрос обеспечения средствами индивидуальной защиты сотрудников правоохранительных органов, задействованных в работе по соблюдению введенного режима ЧП. Более того, сотрудники полиции оказались не готовы психологически к действиям в условиях ЧП, что было неоднократно в негативном свете отражено в средствах массовой информации.

В первую очередь, полагаем, что это стало возможным вследствие недофинансирования таких важных аспектов подготовки сотрудников как обучение и тренинги по работе в быстро меняющихся условиях несения службы, повышение стрессоустойчивости и психологической подготовленности к работе в условиях эмоционального напряжения.

Растущие расходы на правоохранительную деятельность вызывают обоснованную обеспокоенность общественности, так как в условиях ограниченных финансовых ресурсов и экономических кризисов становится все более важным измерять и оценивать эффективность правоохранительной системы, чтобы гарантировать, что ее результативность соответствует поставленным перед ней целям и задачам, затраченным финансовым средствам из государственного бюджета.

Впротивномслучаенаселениемданныйфактинтерпретируется как проявление коррупции в системе правоохранительных органов.

Уверенность общества, в том, что правоохранительная система может справиться с угрозами ее безопасности, должна стать константой в правоохранительной деятельности.

Данный фактор также влияет на уровень доверия населения к правоохранительным органам, ожидаемым результатам от их деятельности.

В контексте обозначенной проблематики видится уместным поставить вопрос об условиях формирования позитивного отношения к правоохранительным органам в современном обществе, а также о текущих тенденциях социального восприятия их деятельности, что имеет существенную теоретическую значимость и может содействовать разрешению практической задачи по повышению эффективности правоохранительных органов через установление конструктивного их взаимодействия с населением.

В этой связи мы согласны с мнением А.В. Тищенко, который утверждает, что «Прежде всего, следует обозначить общую характеристику социального восприятия правоохранительных органов. Здесь присутствует весьма противоречивая ситуация, поскольку, с одной стороны, большинство членов общества признают функциональную значимость правоохранительных структур, с другой – близкий контакт с правоохранительными органами воспринимается настороженно. Это связано как с многочисленными стереотипами, основанными на неблагоприятном опыте взаимодействия с представителями правоохранительных органов, так и с моментом властных полномочий, определяющим специфическое отношение даже в условиях, когда их носитель не дал соответствующего повода для настороженного отношения» [51].

Разумеется, нельзя отрицать тот факт, что правоохранительная система нашей страны была первоначально сформирована на базе правоохранительной системы, оставшейся после распада СССР, со всеми ее негативными факторами, о которых мы уже упоминали в начале работы. Это продолжало разделять общество и правоохранительные органы фактически на две «противоборствующие» стороны.

Значительная роль в формировании негативного образа сотрудника правоохранительных органов принадлежит СМИ, в том числе электронным. С развитием социальных сетей и мессенджеров граждане сами стали снимать и выкладывать в сеть материалы, в основном негативного характера. На этом фоне стремления правоохранителей создать положительный образ уже воспринимаются обществом скептически, как неудачная попытка сформировать образ героя в лице сотрудника правоохранительного органа.

В этом плане, полагаем, необходимо взять за основу пропаганду в СМИ образа сотрудника правоохранительного органа как защитника, героя, защищающего общество от негативных проявлений преступности.

В США регулярно выходят сериалы, документальные и художественные фильмы о работе сотрудников прокуратуры,

полиции и других правоохранительных органов, аналогично можно сказать и о пропагандистской работе СМИ в Российской Федерации.

Изучение отечественного контента по данной тематике позволяет сделать вывод о том, что в нашей стране подобная работа практически не ведется, а в имеющихся произведениях сотрудники правоохранительных органов чаще предстают в негативном свете (например, в казахстанском сериале «Патруль» сотрудники правоохранительных органов предстают перед зрителем как коррупционеры, лентяи и т.д.).

В создании положительного образа участвовать должны не только СМИ, но и сами правоохранительные органы.

Например, МВД Российской Федерации учредило премию МВД России в области литературы и искусства и премию МВД России в области науки и техники за произведения и другие результаты творческой деятельности, повышающие престиж службы в ОВД Российской Федерации и внутренних войсках МВД России, доверие граждан к деятельности органов внутренних дел и внутренних войск, пропагандирующие открытость и публичность деятельности МВД России, совершенствующие взаимодействие МВД с представителями средств массовой информации, институтов гражданского общества и гражданами Российской Федерации [52].

Таким образом, в текущих условиях улучшение отношения к правоохранительным органам со стороны общества представляет собой сложную комплексную задачу, в рамках которой особую важность обретают вопросы повышения эффективности функционирования правоохранительных органов, работа над укоренившимся в социуме образом сотрудника правоохранительных органов, связанного с негативным стереотипом.

При этом с учетом неравномерности распределения социального опыта в информационно-коммуникационной среде, именно воздействие через нее является наиболее перспективным. Это возвращает нас к вопросу о необходимости освещения не только резонансных событий (что зачастую приводит к ухудшению имиджа), но и разнообразных успехов правоохранительных

структур, что может способствовать формированию общего представления об эффективности правоохранительных органов.

Кроме того, немаловажное значение приобретает и такой аспект, как отражение особенностей, проблем и общей специфики правоохранительных структур. Во многом смягчение противоречий между населением и правоохранительными органами связано с наличием соответствующей культуры, способствующей снижению уровня негативного социального восприятия.

Конечно, учитывая зарубежный опыт, в настоящее время назрела реальная потребность в общественном контроле деятельности правоохранительных органов.

Необходимость и результативность данной работы, по мнению Н.А. Биекенова, крайне высока, не следует исключать и заинтересованность полиции в организации такой работы с населением, благодаря которой выявляются латентные преступления, собираются сведения о криминальных фактах и лицах, к ним причастных, местах сбыта наркотических средств, притонах и их содержателях и иная значимая информация. Именно в таком ключе необходимо рассматривать и развивать исследуемый институт. Безусловно, такого рода взаимодействие с населением и его участие в деятельности правоохранительных органов есть форма социального контроля, выражения общественного мнения, проявления доверия к ним, демонстрации надежды на реагирование правоохранительных органов на криминал или иные правонарушения и т.п. [53]

То есть, общественный контроль дает возможность улучшить общественное мнение относительно работы правоохранительных органов и поднять уровень их профессионализма, доверия у общественности к ним через тесное взаимодействие с населением.

Классическим показателем качества деятельности правоохранительных органов является снижение уровня преступности, которое может указывать на эффективность работы, проводимой правоохранительными органами. Тем не менее, по мнению зарубежных специалистов, есть как минимум три проблемы с использованием показателей преступности или

индекса тяжести преступности в качестве основного показателя эффективности работы правоохранительных органов.

Во-первых, работа правоохранительных органов – далеко не единственный фактор, влияющий на уровень преступности.

Важную роль играют социальный и экономический факторы, куда можно отнести уровень преступности, образования, возраст местного населения, уровень бедности, занятости, которые, по мнению зарубежных и отечественных криминологов, в совокупности влияют на уровень преступности в обществе.

Если только эти и другие факторы не контролируются и не учитываются, то уровень преступности сам по себе не может и не должен использоваться в качестве единственного показателя эффективности работы правоохранительных органов, являться показателем доверия населения.

С узкой направленностью подобного подхода нельзя не согласиться.

Во-вторых, важен учет практики осуществления регистрации правонарушений, которая может оказать существенное влияние на статистику уровня преступности.

Так, с введением новых УК и УПК, Единого реестра досудебных расследований (ЕРДР) резко возросло число зарегистрированных уголовных правонарушений, изменился сам механизм их регистрации, учета и рассмотрения.

В-третьих, не все преступления передаются в полицию, то есть латентность преступлений.

Без четкого взаимодействия правоохранительных органов и граждан, не могут быть достигнуты положительные результаты и решены задачи, для решения которых созданы правоохранительные органы.

Таким образом, результаты изучения данного вопроса показали, что факторами формирования доверия к правоохранительным органам являются:

- уверенность в оперативном реагировании на обращение в правоохранительные органы;
- устранение стереотипов, сложившихся в обществе в отношении правоохранительных органов и их деятельности;

- укрепление в обществе позитивного имиджа сотрудника правоохранительного органа и его профессиональной деятельности как работы на благо общества, нередко путем самопожертвования;
- повышение уровня вовлеченности общества к проблемным вопросам правоохранительной деятельности;
- расходы на финансирование правоохранительных органов должны быть пропорциональны их эффективности.

Методы формирования доверия населения правоохранительным органам

Метод научного познания – это совокупность рациональных действий, которые необходимо предпринять, чтобы решить определённую задачу или достичь определённой цели [54].

Наделение правоохранительных органов различными функциями от имени общества и государства требует от правоохранителей обдуманного и взвешенного подхода по каждому факту нарушения прав и законных интересов граждан.

Усилия государства, помимо построения внешней политики, направлены на создание устойчивой и надёжной правоохранительной системы, на которую возложена одна из ключевых функций государства – обеспечение правопорядка и законности.

Тем более данная работа ввиду своей специфики требует постоянного взаимодействия с населением, умения решать вопросы, связанные не только с защитой общественного порядка, но и с повседневной жизнью простых граждан.

В данном контексте немаловажная роль отводится методам правового обеспечения деятельности по повышению уровня доверия населения правоохранительным органам. Следует отметить, что в Казахстане имеется необходимый правовой базис для работы в данной сфере.

В целях реформирования правоохранительного блока приняты следующие нормативные правовые акты: Закон Республики Казахстан от 6 января 2011 года № 380-IV «О правоохранительной службе» [55], Указ Президента Республики Казахстан от 31 декабря 2013 года № 720 «О мерах по дальнейшему развитию

правоохранительной системы Республики Казахстан» [29], Указ Президента Республики Казахстан от 16 марта 2016 года № 211 «О некоторых вопросах реализации кадровой политики в правоохранительных органах Республики Казахстан» [56], Закон Республики Казахстан от 30 июня 2017 года № 81-VI «О Прокуратуре» [57], постановление Правительства Республики Казахстан от 27 декабря 2018 года № 897 «Об утверждении Дорожной карты по модернизации органов внутренних дел Республики Казахстан на 2019-2021 годы» [58].

Данные нормативные правовые акты были направлены на модернизацию правоохранительных органов в целях оптимизации порядка осуществления уголовного преследования, разграничения компетенции и освобождения правоохранительных органов от выполнения несвойственных им функций, установления единых стандартов прохождения службы и аттестации всего личного состава, повышения общей эффективности деятельности правоохранительной системы страны.

Согласно Антикоррупционной стратегии Республики Казахстан на 2015-2025 годы, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан от 26 декабря 2014 года № 986, именно доверие населения должно стать главным критерием оценки правоохранительной деятельности [59].

Например, уровень доверия к органам прокуратуры в 2017 году должен был быть не ниже 64,5%, в 2018 году – 65%, в 2019 году – 65,5% [60].

Однако, несмотря на проведенную работу в данном направлении, ожидаемые результаты от деятельности правоохранительной системы в полной мере не достигнуты, что подтверждается невысоким уровнем доверия населения к правоохранительным органам в целом.

Так, по результатам исследования на тему: «Оценка уровня безопасности населения и доверия к правоохранительным органам», проведенного в 2018 году, 44% респондентов очень недовольны действиями полиции, 21% скорее недовольны, чем довольны [61, с. 22].

То есть, 65% опрошенных не были удовлетворены действиями сотрудников полиции.

В этой связи применительно к вопросам повышения доверия населения к правоохранительным органам есть необходимость закрепления конкретных шагов, которые нужно совершить для достижения определенных результатов в данном направлении.

В первую очередь, полагаем, следует рассмотреть вопросы коррупции среди правоохранительных органов, так как коррупция в различных ее проявлениях стала не только отраслевой проблемой, а угрозой национальной безопасности.

Соответственно особую актуальность приобретает дальнейшая работа по ужесточению мер по борьбе с коррупцией в правоохранительных органах.

Несмотря на принятые законодательные меры по усилению ответственности за коррупционные правонарушения, жажда наживы путем использования своих властных полномочий в целях обогащения превалирует над взятыми на себя государственными служащими обязательствами по защите прав и интересов граждан, государства.

По сведениям руководителя Департамента превенции Агентства по противодействию коррупции А. Жаровой по итогам 2019 года в пятерку наиболее подверженных коррупции центральных государственных органов входят «министерство внутренних дел (297), министерство финансов (49), министерство обороны (29), министерство индустрии и инфраструктурного развития (20), министерство сельского хозяйства (19)». При этом она отметила, что в основном преступления совершаются в территориальных подразделениях или подведомственных организациях указанных министерств. [62]

Как видно из приведенных данных наибольшее количество коррупционных правонарушений приходится на правоохранительный орган.

Более того, в средствах массовой информации, в том числе в сети Интернет, множество роликов и фотографий, где сотрудники правоохранительных органов спят на рабочих местах, выглядят неопрятно, нередко, как отмечают авторы сюжетов, с запахом

алкоголя либо сами нарушают общественный порядок, который они призваны охранять.

Данные факты свидетельствуют о слабой воспитательной работе руководителей с подчиненными по поддержанию имиджа правоохранительных органов, соблюдению этических норм и действующего законодательства в целом, недостатках в подборе и расстановке кадров.

В 2016 году в ходе своего выступления по вопросам совершенствования деятельности правоохранительных органов Генеральный Прокурор Республики Казахстан Ж.К. Асанов указал на семь причин низкого доверия к правоохранительной системе. Среди них он назвал: слабые кадры; работу на статистику; закостенелую структуру ведомства; устаревшие методы работы; граждане не вовлечены в обеспечение общественного порядка; некачественную работу с обращениями; на местах погрязли в рутине.

По его мнению, именно по указанным причинам население не доверяет правоохранительным органам, с чем трудно не согласиться. [63]

Ежедневная деятельность правоохранительных органов состоит не только из оперативной работы по выявлению правонарушений. Она также направлена на защиту прав граждан от различных посягательств. По этой причине особую роль играет всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращений граждан.

Исследование, посвященное вопросам доверия к правоохранительным органам, проведенное учеными-психологами Т. Тайлером (Юридическая школа Йельского университета), Ф. Гоффом (Калифорнийский университет, Лос-Анджелес) и Р. МакКоуном (Юридическая школа Стэнфорда) показало, что доверие к правоохранительным органам зависит от того, считают ли в обществе процедуры, используемые ими, справедливыми, полными. Данная идея названа ими «процессуальным правосудием» [64].

Опираясь на факты из поведенческой науки, Т. Тайлер и его коллеги утверждают, что усилия по развитию восприятия

процессуальной справедливости должны быть сосредоточены на:

- участия общественности: вовлечение более широкого сообщества в разработку стратегий управления социальным порядком стимулирует общественное признание и поддержку;
- нейтральности: участие в прозрачном процессе принятия решений на основе правил демонстрирует, что политика и практика полицейской деятельности являются справедливыми и беспристрастными;
- уважении: уважительное отношение к гражданам свидетельствует о том, что их права соблюдаются;
- надежности: проявление чуткости к нуждам и проблемам людей указывает на то, что полиция искренне пытается делать то, что лучше для тех, кто к ней обращается [64].

Для реализации указанных принципов и вовлечения общественности в работу правоохранительных органов, принят ряд стратегических документов, направленных на укрепление взаимодействия общества и государства.

В частности, Указом Главы государства К.К. Токаева от 17 июля 2019 года № 63 сформирован Национальный совет общественного доверия при Президенте Республики [37].

Основной целью деятельности Национального совета является выработка предложений и рекомендаций по актуальным вопросам государственной политики на основе широкого обсуждения с представителями общественности, политических партий, гражданского общества.

Приказом Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан от 23 декабря 2019 года № 15 утверждена статистическая форма общегосударственного статистического наблюдения «Уровень доверия населения к правоохранительным органам» и инструкция по ее заполнению [65].

Данное наблюдение будет проводиться ежегодно для исследования вопроса доверия населения к правоохранительным органам, что, несомненно, должно дать положительный толчок, так как его результаты будут учитываться правоохранительными

органами при разработке механизмов повышения эффективности своей деятельности.

Как уже было отмечено, одной из основных задач Республики Казахстан на современном этапе является реализации концепции «Слышащего государства», оперативно и эффективно реагирующего на все конструктивные запросы граждан [7].

Таким образом, вопрос доверия населения как обратной связи между обществом и правоохранительной системой является одним из основных направлений концепции «Слышащего государства».

Доверие к правоохранительным органам играет важную роль для укрепления законности правоприменительной деятельности и для чувства обязательства соблюдать закон и решения, принятые уполномоченными органами.

Американский психолог М. Фридман, изучавший вопросы доверия, писал: «Правоохранительные органы и служащие заслуживают нашего уважения за то, что они поставили свою жизнь на карту, чтобы защитить нас. Точно так же наше сообщество заслуживает существования в контексте, где каждый получает одинаковую выгоду от правовой системы. Один из лучших способов показать это уважение – это быть честными с самими собой и с другими, когда доверие разрушено, и искать пути восстановления. Потому что, когда доверие нарушается, все проигрывают» [66].

Украинский ученый А.А. Бова, в своем исследовании, посвященном вопросам доверия общества к органам милиции считает, что «Доверие к милиции зависит от доверия к органам государственной власти, соблюдения в обществе порядка и законов. Показатель доверия не всегда можно однозначно интерпретировать (за ним могут стоять представления населения о социальной справедливости и эффективности деятельности институтов государства, успешность проведения реформ в различных сферах жизнедеятельности общества, солидарность с идеологией, социальный статус), более точными показателями для оценки деятельности органов внутренних дел, по нашему мнению, являются вопросы о фактах контактов с милицией,

удовлетворенность решением конкретной проблемы, получение помощи и т. д.)» [67].

В то же время, некачественное рассмотрение обращений граждан и непринятие реальных мер по защите нарушенных прав и восстановлению справедливости порой вынуждает людей идти на крайние меры для того чтобы на их обращение обратили внимание, что вызывает социальную напряженность.

При этом, действующим законодательством предусмотрены определенные инструменты по участию граждан в работе правоохранительных органов, а их формы могут быть различны.

Например, согласно статье 1 Закона Республики Казахстан № 221 от 12 января 2007 года «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» [68], предусмотрены две формы обращений (предложение и отклик), которые позволяют активно вовлекать и участвовать общественности в работе правоохранительных органов.

Правоохранительным органам на пути повышения уровня доверия также необходимо более тесно взаимодействовать со СМИ, учитывая возможности IT-технологий. Однако, информация в СМИ не всегда соответствует действительности, приводя к недоверию, искажению реальных событий и как следствие противостоянию со стороны граждан легальным действиям сотрудников правоохранительных органов. Как следствие происходит процесс появления и идеализации различного рода «борцов с правоохранительной системой» и ее сотрудниками.

С учетом изложенного, следует выделить нижеследующие методы повышения доверия населения правоохранительным органам:

- ужесточение мер по борьбе с коррупцией в правоохранительных органах;
- усиление дисциплины среди личного состава;
- подбор профессиональных кадров;
- качественное, оперативное и всестороннее рассмотрение всех жалоб граждан, обращающихся в правоохранительные органы;

- вовлечение общественности в работу правоохранительных органов;
- тесное взаимодействие со средствами массовой информации.

Критерии оценки уровня доверия населения правоохранительным органам

Критерий – признак, на основании которого производится оценка, определение или классификация чего-либо [69].

По мнению Ю.В. Быковской «довольно сложно определить критерии, по которым может быть полно и объективно оценена эффективность деятельности правоохранительных органов того или иного государства. Ведь каждое государство имеет присущие именно ему уровень и специфику, цели и задачи развития. Тем не менее, существует ряд показателей, которые успешно применяются в мировой практике для оценки эффективности правоохранительных систем» [70, с. 51].

Правоохранительная деятельность в любой стране мира, подвергаясь оценке через уровень доверия населения, по мнению экспертов, имеет общие базисные критерии оценки.

Важным критерием доверия населения, как показал анализ материалов по вопросам доверия населения правоохранительным органам, является **законность** действий сотрудников правоохранительных органов.

То есть, все действия правоохранительных органов должны быть основанными на законе, который предписывает, как он должен поступать в той или иной ситуации для защиты прав и интересов граждан, создает рамки его полномочий и доступных средств принуждения, которые он вправе применить к правонарушителям.

В данном контексте важно отметить соблюдение принципа нулевой терпимости к правонарушениям со стороны самих правоохранительных органов в борьбе за чистоту мундира, несмотря на звания и ранги лиц, совершивших правонарушение.

Еще одним важным критерием доверия населения к правоохранительным органам является **открытость** самого органа для диалога с общественностью. В этой связи,

важное значение имеет открытость данных по некоторым общественно-значимым элементам взаимодействия общества и правоохранительного органа.

Например, американские полицейские в открытом доступе предоставляют сведения по количеству убитых в ходе полицейских операций в год.

Данный опыт можно применить и к казахстанской действительности, публикуя не только данные по убитым гражданским лицам, но и по убитым, получившим ранения сотрудникам правоохранительных органов при исполнении служебных обязанностей по охране общественного порядка.

Высокий уровень доверия между государством и обществом способствует здоровому взаимодействию, тогда как низкий уровень доверия подрывает конструктивные отношения в обществе.

Положительным шагом в вопросе открытости правоохранительных органов, по мнению ряда российских ученых, является доступность официальной статистической информации о преступности, о рассмотрении сообщений о происшествиях/преступлениях и о расследовании уголовных дел (в той части, в которой это не противоречит тайне следствия и закону о защите персональных данных) в формате открытых данных. Она напрямую связана с обеспечением безопасности государства и гражданина [71, с. 24].

В этой связи следует отметить работу Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан. На его информационных ресурсах каждый вправе ознакомиться со статистическими данными о преступности в стране, результатах рассмотрения обращения, сведениями о движении по уголовному делу, имеющихся штрафах и другой правовой информацией, которая ранее была практически недоступна для широкого круга пользователей.

При этом, в рамках открытого диалога с привлечением общественности необходимо проводить обсуждение фактов совершения правонарушений, увеличения числа тех или иных видов уголовных и административных правонарушений, с выработкой по итогам реальных предложений по решению

проблемных вопросов. То есть, необходимо широко привлекать общественные организации, лидеров общественных движений, общественных деятелей к правоохранительной деятельности.

Более того, **доступность** самих зданий правоохранительных органов для граждан играет немаловажную роль для выражения доверия общества.

В данном контексте особую важность приобретает проводимая правоохранительными органами работа по созданию центров оказания правоохранительных услуг – центры приема граждан в органах прокуратуры, фронт-офисы в органах внутренних дел, куда может обратиться каждый желающий по интересующим его вопросам.

При обращении через них человек не подвергается досмотру, ассоциируемому с уголовным процессом и налагающему на обратившегося определенный эмоционально негативный отпечаток (сравнение с преступником).

Вместе с тем, также население волнует **оперативность** реагирования сотрудников правоохранительных органов на обращения граждан.

К примеру, в Японии с 1998 года по 2000 год было исследовано время прибытия полицейских на вызов, которое было равно 5 мин 48 с, в 1999 году – 5 мин 54 с, в 2000 году – уже 6 мин 5 с. Это повлекло необходимость тщательного анализа причин такой ситуации. Во многом это было объяснено тем, что за последние годы резко увеличилось количество обращений с мобильных телефонов. Такой детальный учет этого показателя объясняется тем, что, по данным полиции Японии, процент раскрываемости преступлений по «горячим следам» в 1,5-2 раза выше при прибытии полицейского на место преступления до 3 мин, чем при прибытии через 5-10 мин. В результате высокая оперативность реагирования обеспечивает японской полиции отличные показатели в раскрытии преступлений сравнительно малыми силами. [72]

Данный показатель, по мнению начальника Управления местной полицейской службы Департамента полиции города Нур-Султан Г. Жакина, должен составлять от 7 до 15 минут в

зависимости от времени суток и трафика автотранспорта [73].

Как можно увидеть казахстанская полиция прибывает на место происшествия по вызову граждан позже, чем их японские коллеги, соответственно шансы на раскрытие правонарушений по «горячим следам» пропорционально снижаются.

Еще одним доказательством важности оперативного реагирования правоохранительных органов на обращения граждан, стали результаты проведенного исследования Комитетом статистики Министерства национальной экономики Республики Казахстан по вопросам доверия населения правоохранительным органам.

Так, 39,5% опрошенных лиц в ходе исследования, проведенного в 2019 году, попросили чаще патрулировать улицы и оперативно реагировать на телефонные звонки и обращения населения [74].

Обобщая изложенное, к основным критериям оценки уровня доверия населения к правоохранительным органам можно отнести:

- законность при осуществлении деятельности;
- открытость сведений о работе правоохранительных органов;
- свободный доступ в здания правоохранительных органов для населения;
- оперативность реагирования на обращения граждан.

Для комплексного исследования рассматриваемой проблемы необходимо рассмотрение факторов и методов формирования доверия населения правоохранительным органам и критериев оценки эффективности деятельности этих органов не только на основе изучения нормативной правовой базы и опубликованных литературных источников, но и на базе изучения эмпирических материалов. В связи с этим следующий раздел 4 посвящен описанию результатов опроса мнения заинтересованных сторон относительно темы исследования.

4 Современное состояние института доверия населения правоохранительным органам в Казахстане

В настоящем разделе, состоящем из пяти подразделов, изложены методология проведенного социологического исследования путем интервьюирования и анкетирования и результаты анализа их результатов, а также других эмпирических материалов.

Важной частью научного исследования в сфере правоохранительной деятельности для дальнейшей имплементации его результатов на практике является изучение мнения граждан и сотрудников правоохранительных органов о деятельности данных органов.

Такое изучение позволяет выявить различные аспекты, негативно влияющие на уровень доверия в обществе, установить причины его снижения или отсутствия в целом, основания негативного и позитивного отношения людей, а также найти наиболее верные пути решения в сложившейся ситуации, с учетом анализа мнений респондентов.

В этой связи для описания реальной картины уровня доверия и удовлетворенности населения работой правоохранительных органов было проведено социологическое исследование по опросу населения и сотрудников правоохранительных органов (бывших и действующих), а также изучены материалы, представленные правоохранительными органами по деятельности, направленной на укрепление доверия населения, данные официальной статистики, а также другие материалы, имеющиеся в открытом доступе.

4.1 Методология исследования

Цель социологического исследования – оценка доверия населения к правоохранительным органам.

Объект исследования – уровень доверия населения.

Предмет исследования – мнения, оценки, суждения относительно доверия к правоохранительным органам у населения и сотрудников правоохранительных органов Республики Казахстан.

Задачи исследования:

- изучение уровня доверия;
- установление связи профессионального опыта и качества оказываемых правовых услуг;
- оценка потенциала перспектив развития института доверия.

Параметры и индикаторы исследования: (*Интерпретация и операционализация основных понятий*)

Доверие населения правоохранительным органам является залогом успешной обеспеченности прав, свобод и законных интересов граждан, общественного правопорядка и общественной безопасности, формирует у гражданина чувство безопасности, готовности к сотрудничеству и позитивным изменениям [75].

Возникающие общественные условия сотрудничества и диалога позволяют гражданам, нуждающимся в защите своих прав и законных интересов, обратиться в правоохранительный орган и формируют у них уверенность в том, что проблема будет разрешена. Доверие граждан к правоохранительным органам ведет к сокращению не выявленных, скрытых правонарушений (снижению латентности) и является дополнительным сдерживающим фактором для лиц, склонных к совершению правонарушений.

По тому насколько доверяет население можно судить о качестве оказываемых услуг правоохранительными органами. Пренебрежение или игнорирование уровня удовлетворенности населения деятельностью правоохранительных органов чревато тяжкими последствиями. Например, яркой иллюстрацией последствий отсутствия конструктивного диалога между отдельными группами населения и полицией в некоторых зарубежных странах являются регулярные массовые беспорядки, влекущие человеческие жертвы и причинение имущественного вреда [76].

Нормативной и теоретической базой исследования явились законодательство Республики Казахстан, научные труды отечественных и зарубежных ученых, находящиеся в открытом доступе.

В качестве эмпирической базы исследования использовались:

– истребованные из правоохранительных и государственных органов справочные материалы по теме исследования, в том числе полученные из открытых источников;

– статистические данные Комитета правовой статистики и специальным учетам Генеральной прокуратуры Республики Казахстан (форма отчета ЗК, 1ОЛ) и Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан (код 672105239, индекс УДН) с 2015 по 9 месяцев 2020 года;

– результаты анализа и обобщения следственной практики, обращений и жалоб (по материалам 1 службы и Департамента по рассмотрению обращений граждан Генеральной прокуратуры Республики Казахстан);

– информация, опубликованная в СМИ, в том числе посты, размещенные в социальных сетях и комментарии к ним (*Telegram, Facebook, Instagram*);

– результаты опросов, проведенных коммерческими и некоммерческими организациями;

– результаты интервьюирования 77 экспертов, анкетирования 4 008 сотрудников правоохранительных органов и 24 152 граждан.

Таким образом, для регистрации и анализа параметров доверия населения разработана система следующих эмпирических индикаторов, оцениваемых респондентами: несовершенства в деятельности правоохранительных органов и их детерминанты, отношение к правоохранительным органам, коррупция, взаимодействие правоохранительных органов, готовность граждан к взаимодействию с сотрудниками, профессионализм и компетентность, позитивный сотрудник.

Операциональные понятия уровня доверия измерялись через количественное выражение единиц анализа (численность людей, их определенных поступков, высказываний, мнений и

т.п.), позволяющее фиксировать частоту проявления изучаемого признака объекта.

Соответственно, для социологического опроса сгруппированы параметры по факторам доверия населения к правоохранительным органам. Замеряемые параметры представлены в Таблице 1.

№	Показатели	Теоретическая интерпретация	Операциональные категории
1	Паспортная часть	Содержит информацию о респондентах	Социально-демографические характеристики
2	Деятельность сотрудников правоохранительных органов	Конструктивное взаимодействие с населением	Удовлетворенность взаимодействием
3	Поведение и отношение населения к правоохранительным органам	Уровень восприятия деятельности правоохранительных органов	Доверие населения
4	Взаимодействие правоохранительных органов	Межведомственные связи	Защита прав населения
5	Профессиональный и компетентный уровень сотрудников правоохранительных органов	Связь между компетентностью сотрудников и качеством оказываемых услуг	Удовлетворенность населения качеством предоставляемых правовых услуг
6	Потенциал и необходимые меры по укреплению доверия	Необходимые условия для укрепления доверия граждан	Общественное мнение

Таблица 1. Индикаторы исследования

Процедурный (методический) раздел исследования

Методы исследования. В рамках опроса использованы методы анкетирования и полуструктурированного интервью.

Разработанные анкеты включают паспортную часть и вопросы с открытыми и закрытыми ответами (Приложения А, Б).

В анкетах абсолютное большинство вопросов построено по принципу многопунктовых шкал, которые по своему характеру являются строго альтернативными, т.е. респондент должен выбрать только один ответ. Все случаи, когда возможно одновременно несколько вариантов ответа (*ранжирование ответов*), специально оговариваются в анкете.

В случае открытых вопросов, когда варианты ответа не предлагаются, а после вопроса следует пустая строка (*строки*), опрашиваемый должен записать на ней свой вариант ответа печатными буквами.

Стратегия исследования. На первом этапе осуществлялся сбор и анализ качественных данных методом полуструктурированного интервью, на втором – сбор и анализ количественных данных методом социологического опроса, третий этап – обработка, анализ и интерпретация данных исследования (Рисунок 1).



Рисунок 1. Стратегия исследования

Дизайн исследования позволил «сравнивать альтернативные точки зрения на явление» [77, с. 5], а посредством триангуляции нескольких точек зрения получить «лучшее решение не только для измерения проблемы, но и для ее оценки» [78, с. 128].

Анкеты оцифрованы на базе веб-приложения LimeSurvey для проведения опроса в онлайн формате.

Предусмотрена опция выбора ответа на государственном и русском языках, в зависимости от предпочтений опрашиваемого. Перед проведением исследования социологические инструменты протестированы.

Конфиденциальность

Анкетирование проводилось с соблюдением всех процедур, предусмотренных законодательством о защите персональных данных. Респондентам сообщалась информация о целях исследования и о том, что, собранные в ходе исследования данные являются конфиденциальными и анонимными.

Процесс сбора данных

В связи с ситуацией, связанной с пандемией, все интервью проводились через WhatsApp и посредством телефонного опроса длительностью от 30 минут до двух часов. Опрошенные предпочли остаться анонимными из личных соображений и согласились дать интервью без аудиозаписи. Поэтому, с согласия интервьюируемых, все данные интервью были собраны в виде заметок во время и после интервью.

Для анкетирования сотрудников правоохранительных органов были направлены письма о содействии в опросе не менее 25% личного состава:

- территориальных органов прокуратуры;
- Министерства внутренних дел (далее – МВД);
- Агентства по противодействию коррупции (далее – АПК);
- Службы экономических расследований (далее – СЭР).

Опрос населения осуществлялся посредством содействия:

- Национальной палаты предпринимателей «Атамекен»;
- Федерации профсоюзов Республики Казахстан;
- Республиканской коллегии адвокатов.

Анкетирование респондентов проводилось посредством приложений WhatsApp, Facebook и Telegram, информационного портала Dalanews.kz.

Основной массив данных по опросу получен через веб-приложение LimeSurvey на платформе Академии, а также Dalanews.kz.

Общее количество интервьюируемых составило 77 человек, ранее служивших в органах прокуратуры и занимавшихся вопросами формирования доверия населения. Интервьюируемые поделились своим мнением о проблемах, связанных с институтом доверия населения правоохранительным органам, и возможных путях их решения.

Общее количество сотрудников правоохранительных органов, заполнивших анкеты, составило 4 008 человек, из них:

- органов прокуратуры – 370 (9.22%);
- органов внутренних дел (далее – ОВД) – 3 346 (83,49%);
- АПК – 237 (5.92%);
- СЭР – 55 (1.37%).

В опросе приняли участие 4 152 граждан (через веб-приложение LimeSurvey на платформе Академии), 20 000 граждан (через информационный портал Dalanews.kz).

Обработка социологических данных

Для обработки полученных данных был разработан специальный программный продукт, на базе которого в новом функционале в автоматизированном отчете выполнены следующие функции:

- введение и кодировка «сырых» данных в Microsoft Office Excel, перевод данных на язык формализованной обработки и анализа путем создания числовых переменных, позволяющей использовать программное обеспечение для подсчета результатов;

- экспортирование «сырых» данных в Microsoft Office Excel для проведения статистической обработки всех опрошенных сотрудников, анализа и взаимосвязи факторов;

- выгрузка статистических данных осуществляется в текстовом и табличном варианте, согласно структуре отчета, в PDF и Microsoft Office Excel;

- получены статистические сведения по параметрам и индикаторам относительно сотрудников, принявших участие в анкетировании;

- просмотр статистических данных вопросов анкетирования относительно различных факторов;

- ответы на полузакрытые вопросы, а также все виды ответов респондентов отображены в графе «Другое» в текстовом, количественном и процентном виде;

- результаты проранжированы (*процедура установления относительной значимости (предпочтительности) исследуемых объектов на основе их упорядочивания*) количественные данные упорядочиваются по возрастанию или убыванию.

В Таблицах установлен ранг показателя, т.е. место, которое он занимает среди остальных показателей по формуле средней арифметической взвешенной:

- проведен статистический анализ по выявлению некоторых статистических закономерностей и зависимостей, которые положены в основу обобщений и выводов;

- с использованием статистических методов осуществлен анализ особенностей распределения мнений респондентов.

4.2 Профессиональный уровень сотрудников правоохранительных органов – фактор повышения доверия населения. Экспертное интервью

Социально-демографический портрет респондентов

Всего проведено 77 интервью. Интервьюирование проводилось с 25 пенсионерами и 52 бывшими сотрудниками правоохранительных органов, которые в настоящее время трудоустроены.

Все интервьюируемые указали свои анкетные данные: возраст, пол, семейное положение, образование, стаж, звание, должность, основания для увольнения, возраст увольнения и текущая занятость.

В исследовании участвовали 27 мужчин и 50 женщин, полученные данные были проанализированы на основе записей во время и после интервью.

Возраст респондентов: от 45 до 50 лет, от 50 до 55 лет, от 55 лет и старше.

Семейный статус. Участники имеют различное семейное положение: замужние женщины и женатые мужчины, вдовы и вдовцы, также разведенные и одинокие граждане.

Образование. Все опрошенные имеют высшее юридическое образование, отдельные лица имеют несколько высших образований и ученые степени.

Стаж службы. В основном опрошенные имеют 25 лет выслуги в правоохранительных органах.

Основания увольнения. Уволились со службы на основании выслуги лет (стажа) и достижения предельного возраста нахождения на службе, дающего право выхода на пенсию, в связи с переходом на другую работу, по состоянию здоровья и по сокращению штатов.

Основная часть интервью

Опрашиваемые эксперты из правоохранительных органов указали на внутренние проблемы и недостатки, с которыми чаще всего сталкиваются граждане при обращении в правоохранительные органы. Респонденты указали на то, с какими проблемами граждане чаще обращаются или предпочитают не обращаться вообще в правоохранительные органы для разрешения возникших проблем.

Интервьюируемые чаще обращали внимание на актуальные и приоритетные проблемы, такие как жизнь и права человека, социально-экономические проблемы населения (безработица, низкий уровень дохода, отсутствия жилья и т.д.). Также на существенное влияние данных факторов на жизнь каждого человека, включающих удовлетворение духовных и иных потребностей (в пище, одежде, жилье, поддержание здоровья, сохранение и продолжении рода).

Такие проблемы как неустроенность, отсутствие работы, низкий уровень дохода, занятость родителей проблемами быта, отстранённость от детей, пропаганда в Интернете и СМИ алкоголя, жестокости, культа насилия, порнографии, унижения женщин, критика учителей, уменьшение роли государственных и правоохранительных служащих в целом снижает доверие человека в разных сферах жизни – в семье, в обществе. Таким образом, по мнению респондентов, существует проблема реализации функций правоохранительных органов в соответствии с их пониманием того, как должна осуществляться на государственном уровне

защита от всего жестокого, злого, в том числе поддержка в любой жизненной ситуации.

Все 77 интервьюированных (100%), в своей практической деятельности сталкивались с обращениями граждан. На вопрос, каковы наиболее частые причины возникновения проблем у граждан при обращении в правоохранительные органы 38 респондентов (49,3%), к таковому отнесли некомпетентность сотрудников, непосредственно разрешающих жалобы и обращения граждан. Менее половины экспертов 34 (44%) указали на чрезмерную загруженность сотрудников, частое выполнение последними функций, не относящихся к их компетенции.

Основной проблемой указывается следующий недостаток в работе – нехватка на местах опытного кадрового состава. В большинстве случаев, с гражданами работает вчерашний выпускник – молодой сотрудник, которому во всем помогали его родители и родственники. Столкнувшись лицом к лицу с житейскими проблемами населения, он не способен справляться со служебными задачами. Опрашиваемые считают, что вчерашний выпускник без опыта работы, имеющий бытовые и социальные проблемы, не может в полной мере осуществлять возложенные на него задачи.

Работа в правоохранительных органах имеет свои особенности, сотрудник правоохранительных органов должен быть готов прийти на помощь, выслушать, принять меры, найти истину и объяснить, почему именно принятое тобой решение является правильным. Интервьюированные высказали мнение, что любая профессия требует призвания, так как без любви к своему делу невозможно эффективно работать. От сотрудника правоохранительных органов требуется полная самоотдача и честное служение своему народу и государству.

Эксперты сформулировали основные требования к современному сотруднику правоохранительных органов:

- особые личные качества и профессиональные навыки;
- иметь мультидисциплинарные знания таких отраслей наук как психология, педагогика, социальной работы, в том

числе математические способности, то есть быть всесторонне подготовленным специалистом.

Как правило сотруднику сложно найти общий язык с каждым гражданином, подобрать подходящий метод воздействия, разрешать возникшие проблемы безболезненно, с учетом интересов всех сторон.

В целом респонденты считают необходимым сформировать универсальный кадровый состав, умеющий ориентироваться в любой обстановке, обладающий навыками смежных профессий.

В этой связи опрашиваемые предлагают запустить обучающие программы по подготовке сотрудников узкой специализации. К примеру, специалист по договорным отношениям, брачно-семейным вопросам, по налоговому, трудовому, земельному, административному законодательству и т.д., с учетом интересов каждого правоохранительного органа. Специалист с такими знаниями должен находиться на местах (район, город), где на первоначальном этапе требуется правильное и грамотное разрешение поступающих обращений.

Интервьюированные отметили, что одной из основных проблем является загруженность сотрудников несвойственной им работой, которая препятствует качественному выполнению служебного долга. Это создает трудности для объективного и достоверного определения эффективности работы правоохранительных органов. Поэтому, интервьюированные считают, что сегодня оценка работы правоохранительных органов имеет субъективный оттенок и направлена, прежде всего, на повышение оценочных показателей в угоду ведомственным интересам каждого органа.

Следует отходить от статистических отчетов и руководствоваться доверием населения, которое будет высоким только в случае согласованного алгоритма действий всех правоохранительных органов и соблюдения законности. Таким образом, все усилия должны быть направлены на повышение ответственности по даче исчерпывающих ответов, снижение уровня повторных обращений и дубликатов, обеспечение рационального использования трудовых ресурсов.

Основным фактором, влияющим на доверие населения, является законность разрешения обращений, заявлений, жалоб и быстрое реагирование на любые информационные сигналы. Нарушение этих принципов побуждает население, как считают интервьюируемые, обращаться в те правоохранительные органы, где имеются знакомые, друзья, родственники. Зачастую эти обращения касаются судебных споров, действий государственных органов, несогласие с принятым решением органов уголовного преследования, на действия сотрудников правоохранительных органов. Граждане часто, защищая свои права по одним и тем же вопросам, неоднократно обращаются в один и тот же орган, либо несколько раз в разные правоохранительные органы. И при этом основными причинами таких действий является некомпетентность и непрофессионализм лица, разрешающего обращения.

В отдельных случаях отмечена нехватка времени для полного разрешения обращения, а порой и непонимание сути обращения (человек был не услышан).

Несмотря на имеющиеся основания повторного обращения в вышестоящие органы, граждане, получив один раз отказ, больше не обращаются за защитой своих прав. В таких случаях лицо, обратившееся за помощью, признает бессилие правоохранительных органов по решению его проблемы либо полностью теряет доверие к этому органу.

Основываясь на опыте по разрешению обращений граждан, интервьюируемые рассказали, что периодически сталкивались с трудностями по защите прав граждан. Этому способствовали и характер людей, их менталитет, правовая безграмотность заявителей. В других случаях, являлась и техническая неоснащённость рабочего места, бытовые проблемы сотрудника. Имели место случаи воздействия руководства на принимаемые решения.

Участники показали, что разрешать проблемы граждан, чувствовать их боль, относиться с уважением к лицу, находящемуся перед тобой, интуитивно предугадывать суть проблемы они научились спустя годы, на основе опыта, навыков деятельности, обращая внимание на действия профессионально

подготовленных, компетентных в делах и суждениях коллег по работе и по жизни.

Чувствовать проблемы человека, пропускать их через себя, разрешать возникшие проблемы в рамках закона могут только люди с огромным сердцем, чистыми помыслами, большие профессионалы своего дела, понимающие психологию человека.

Современные реалии характеризуются нестабильной, быстроменяющейся обстановкой, это обуславливает предъявление высоких требований к сотруднику, от которого ожидают полной отдачи, самоотверженности, высшей справедливости в делах. Такая психологическая нагрузка не каждому сотруднику под силу, несмотря на то, что сотрудники правоохранительных органов всегда имели стабильный заработок, но в полной мере не были обеспеченными в быту. Каждый человек старается создать себе комфортные условия жизни. Этот фактор побуждает некоторых сотрудников искать дополнительные источники дохода. Как полагают эксперты, в правоохранительных органах есть люди психологически стойкие перед коррупцией и роскошью, и наоборот, слабые, которые не могут устоять перед соблазном богатства и наживы. Сотрудники должны понимать, что служба в правоохранительных органах имеет определенные ограничения быта и поведения, и нельзя воспринимать предоставленную им власть как возможность для обогащения. Описанные выше ситуации и служат основанием для текучести кадрового состава.

Взаимодействие правоохранительных органов с населением. Основываясь на имеющихся проблемах, излагаемых в СМИ (Интернет-сообщения, телевидения, радио и др.) и в других источниках интервьюируемые единогласно отмечают неэффективность работы по взаимодействию правоохранительных органов с населением. Считают, что в работе по защите прав и свобод граждан правоохранительные органы должны эффективно взаимодействовать друг с другом.

Формализм в работе, непрофессионализм сотрудников, не согласованность в действиях целого органа и отсутствие должного

взаимодействия между правоохранительными органами нередко могут спровоцировать распространение отрицательных эмоций, неправильное субъективное отношение и недоверие населения к правоохранительным органам.

Известно, что отрицательные эмоции определяют страх, гнев, яростное поведение человека к той или иной ценности и играют решающую роль при совершении каких-либо поступков. По мере возможности следует избегать аккумуляции отрицательных эмоций населения, которые могут привести к нежелательным последствиям.

Когда имеются какие-то признаки недовольства со стороны населения к правоохранительным органам, говорить о преимуществе работы одного органа над другим не имеет смысла, поскольку все они в одинаковой степени должны работать и служить народу.

Для исключения формализма в работе, а также устранения непрофессионализма сотрудников правоохранительных органов требуется постоянное повышение качества образовательного процесса.

Честность и беспристрастность сотрудника должна быть неотъемлемой частью его образа жизни. Делать какие-то исключения из общих правил и создавать иллюзию справедливости в современных условиях невозможно, поскольку, несмотря на низкий уровень правовой грамотности, население занимает достаточно активную гражданскую позицию.

Профессионализм и компетентность сотрудника, работающего с людьми, должны быть высокими. Поскольку эффективная работа и показатели правоохранительных органов зависят от каждого сотрудника, плохая работа коллеги – это дополнительная нагрузка другому сотруднику, который больше будет тратить времени, здоровья вместо того, чтобы дополнительно совершенствоваться самому.

В ходе интервью опрошенными были высказаны идеи о необходимости принять следующие меры:

- более широко применять профилактические и воспитательные методы разрешения проблем;

- подготовить профессиональные кадры, владеющие не только теоретическими знаниями, но и навыками практического решения возникающих проблем;

- принять все возможные меры по социальному обеспечению молодых сотрудников правоохранительных органов;

- организовать и наладить правильную и эффективную работу по наставничеству в правоохранительных органах. При этом обучение и повышение уровня наставников в целом должно проводиться на специализированных курсах повышения квалификации и семинарах-тренингах;

- предлагается запустить обучающие программы по подготовке сотрудников узкой специализации. К примеру, специалист по договорным отношениям, брачно-семейным вопросам, по налоговому, трудовому, земельному, административному законодательству и т.д., с учетом интересов каждого правоохранительного органа;

- ориентировать всех сотрудников на правильное разрешение обращения, заявления, жалобы и быстрое реагирование на любые информационные сведения;

- воспитать скромность и сдержанность сотрудников во всем (быту, общении, на улице, дома и т.д.).

Результаты анализа мнений участников проведенного интервьюирования, будут отражены в следующем подразделе монографии.

4.3 Доверие населения к правоохранительным органам.

Опрос населения и сотрудников правоохранительных органов

Данные, полученные по результатам анкетирования, свидетельствуют о слабой осведомленности обеих сторон – населения и сотрудников правоохранительных органов – относительно мнения о деятельности правоохранительных органов и их сотрудниках.

Слова и словосочетание слов «правоохранительные органы», «полиция», «прокуратура», «антикоррупционная

служба», «служба экономических расследований», «органы внутренних дел» у граждан ассоциируется непосредственно с функциями этих правоохранительных органов – обеспечением общественной безопасности и общественного порядка, уголовным преследованием. Респондентами были отмечены такие слова, как «защита», «безопасность», «порядок», «справедливость», «помощь», «форма», «власть», «наказание», «карательный орган», «разгон митингов».

Отсюда можно сделать вывод, что в целом население понимает, в чем заключается суть деятельности правоохранительных органов.

Вместе с тем, особо обращают внимание достаточно часто упомянутые гражданами слова, связанные с действиями сотрудников правоохранительных органов: «коррупция», «поборы», «страх», «беспокойство», «настороженность», «высокомерие», «грубость», «хамство», «жестокость», «непрофессионал», «некомпетентность», «бездеятельность».

Респондент Н251: «Один раз ко мне пришёл иностранный преподаватель английского, который у меня работал. Он выкинул окурки мимо урны, и когда он вошёл в магазин, они подошли и показали ему видео. После закошмарили его тем, что за адм. нарушение его выдворят из страны. Узнали, что он преподаёт и хотели чтобы он им бесплатно преподавал. Он мне сказал they are like gangsters. Так как они не понимали английского, он позвонил мне и я их пригласил чтобы вызвать антикор, но они не пришли. Второй случай был с англичанином. У него был вид на жительство, но жил не по месту регистрации. Работник миграционки попросил просто посмотреть его документ и обманул. Взял ножницы разрезал его и выписал, чтобы он покинул РК в течение 5 дней. А у него ученики занимаются английским».

На вопрос о доверии правоохранительным органам, из предложенных вариантов ответов, 33,53% участников опроса выбрали «доверяю», 30,25% «не доверяю», 33,37% «затрудняюсь ответить» и 2,85% «другое» (Рисунок 2).

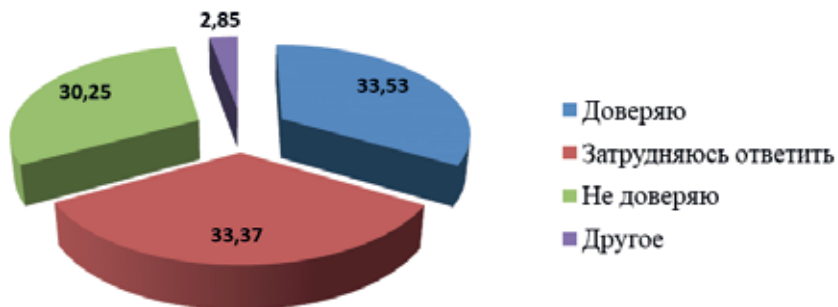


Рисунок 2. Доверие населения правоохранительным органам (мнение граждан, %)

Выявлено отличие в доверии в социально-демографических показателях. Например, люди старшего возраста чуть меньше доверяют правоохранительным органам, чем молодые (от 18 до 34 лет) (Рисунок 3).

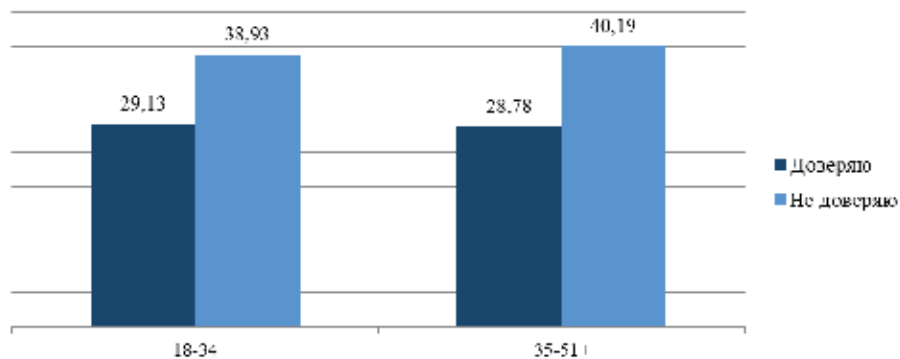


Рисунок 3. Доверие правоохранительным органам по возрастному признаку (мнение граждан, %)

Установлены также гендерные различия в доверии правоохранительным органам: женщины меньше доверяют (41,26%), чем мужчины (28,94%) (Рисунок 4).

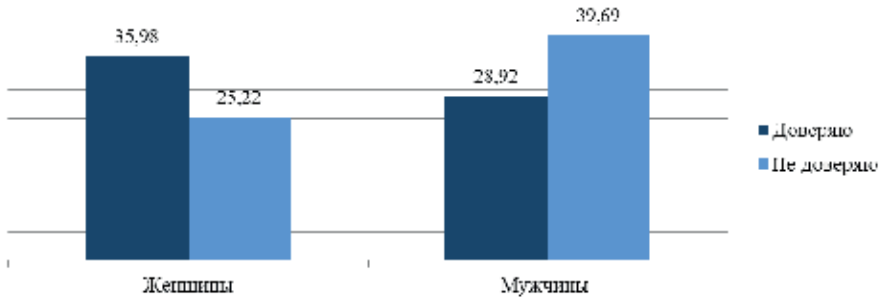


Рисунок 4. Доверие правоохранительным органам по гендерному признаку (мнение граждан, %)

Исследование показало, что более комфортные условия жизни (развитая инфраструктура, социально-экономические показатели) не оказывают большего влияния на доверие.

Так, сельские жители больше склонны доверять правоохранительным органам (37,44%), чем городские (31,38%) (Рисунок 5).

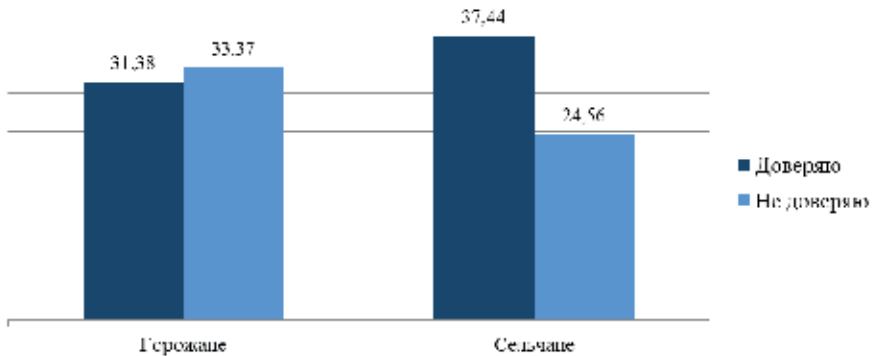


Рисунок 5. Доверие правоохранительным органам по месту жительства (мнение граждан, %)

Также отмечена зависимость ответов граждан от того, кто проводит опрос. Граждане склонны отвечать более искренне на опросы, проводимые неофициальными организациями, что может быть связано с беспокойством о возможных последствиях их ответа.

Примером может служить существенное различие в ответах респондентов в рамках данного исследования, полученных через веб-приложение LimeSurvey по запросам Академии (4 152 граждан) и через информационный портал Dalanews.kz (20 000 граждан).

Так, 11,20% ответивших через веб-приложение LimeSurvey и 83% респондентов, ответивших по каналам Dalanews.kz считают, что гражданам от правоохранительных органов больше вреда, чем пользы.

Такое же различие было отмечено журналистом М. Козачковым. По результатам его опроса 41% казахстанцев доверяют полиции, тогда как по данным официального государственного органа, уполномоченного проводить подобного рода опросы, полиции доверяют 89% казахстанцев [79].

Респондент Н139: «Несмотря на неудачные мои обращения, продолжаю верить, что помогут».

Респондент Н483: «Хочется им доверять, они же наши защитники».

Респондент Н481: «Рассматриваются в основном те вопросы, где есть заинтересованность лиц определенных групп, и учитывать только те статьи законов, которые им удобны. Правоохранительные органы выступают только как карательный орган. Простой относительно неграмотный человек не чувствует свою защищенность в контакте с ними».

Респондент Н826: «В целом нет, но в конкретных случаях встречаются представители, вызывающие доверие».

Респондент Н2680: «Я не доверяю правоохранительным органам. Чаше это жулики в погонах...».

Респондент Н2995: «Приходится доверять в критические моменты, но надежды на них нет никакой».

Одним из составляющих эффективности деятельности правоохранительных органов наряду с доверием является ощущение гражданами защищенности от преступных посягательств – чувство безопасности. Большинство респондентов, ответивших на данный вопрос, не вполне уверены в своей защищенности. В

отношении чувства защищенности от преступных посягательств 26,18% ответили «скорее да» и 31, 20% «скорее нет». Чувствуют себя защищенными 11,85% граждан и 12,49% определенно не чувствуют (Рисунок 6).

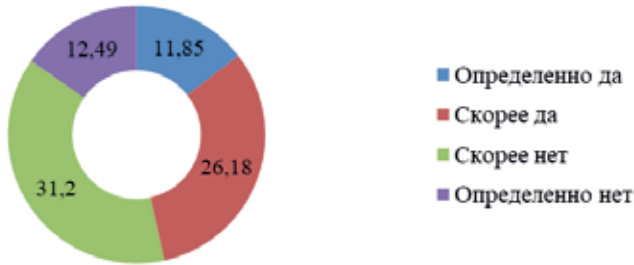


Рисунок 6. Чувство защищенности от преступных посягательств (мнение граждан, %)

По данным, полученным через Dalanews.kz, 63% респондентов ответили, что определенно не чувствуют себя защищенными от преступных посягательств, 26% ответили «скорее нет» и только 5% и 6% граждан выбрали варианты «определенно да» и «скорее да» (Рисунок 7).

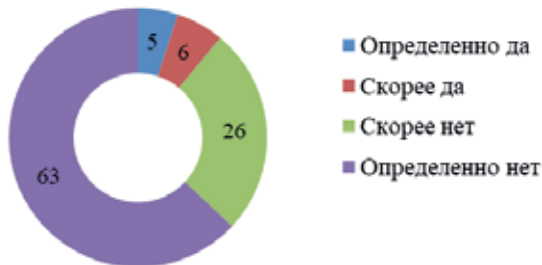


Рисунок 7. Чувство защищенности от преступных посягательств (мнение граждан, опрошенных через Dalanews.kz (%))

По социально-демографическим особенностям также установлены различия. Например, люди старшего возраста меньше чувствуют себя в безопасности (37,00%), чем молодые (41,81%) (Рисунок 8).

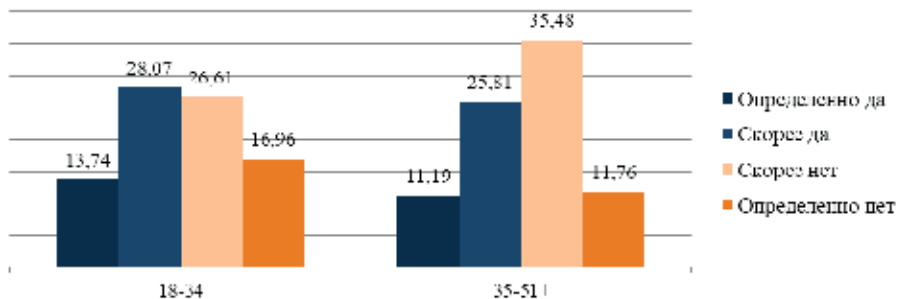


Рисунок 8. Чувство безопасности по возрастному признаку (мнение граждан, %)

При большем доверии правоохранительным органам в отличие от женщин, 45,8% мужчин меньше чувствуют себя защищенными и 42,56% соответственно женщин (Рисунок 8).

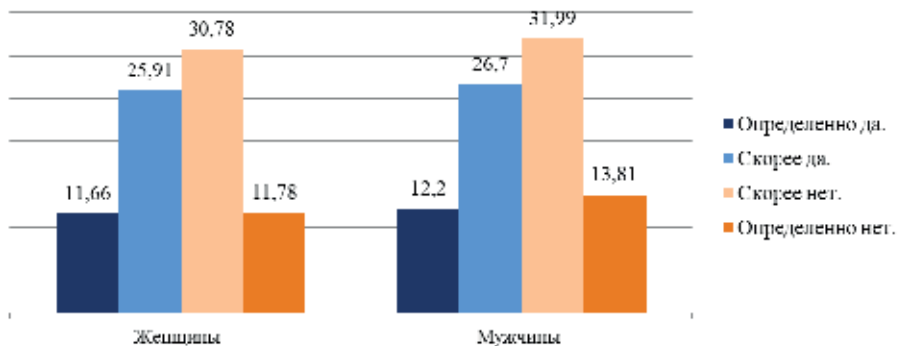


Рисунок 9. Ощущение безопасности по гендерному признаку (мнение граждан, %)

Также сельские жители больше чувствуют себя защищенными (41,89%), чем жители города (35,93%) (Рисунок 10).

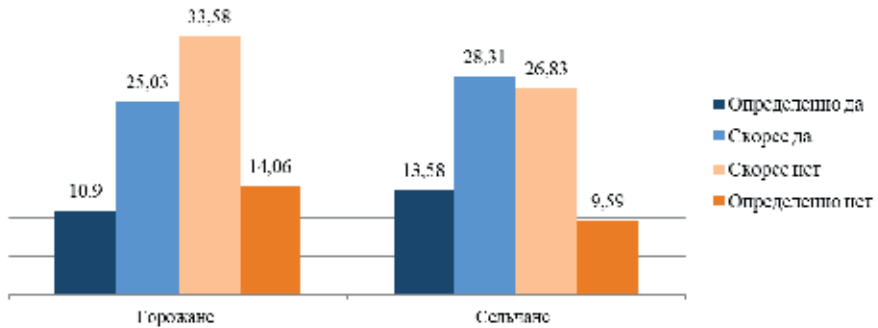


Рисунок 10. Ощущение безопасности по месту жительства (мнение граждан, %)

Из ответов относительно личного отношения граждан к конкретному правоохранительному органу отмечена его зависимость от конкретной ситуации, что позволяет сделать вывод о его волатильности и необходимости учета в организации работы правоохранительных органов, в части оперативного информирования населения.

39% из опрошенных граждан к органам прокуратуры относятся положительно, у 37,21% граждан отношение зависит от конкретной ситуации и только 9,10% граждан указали отрицательное отношение (14,69% затруднились ответить) (Рисунок 11).

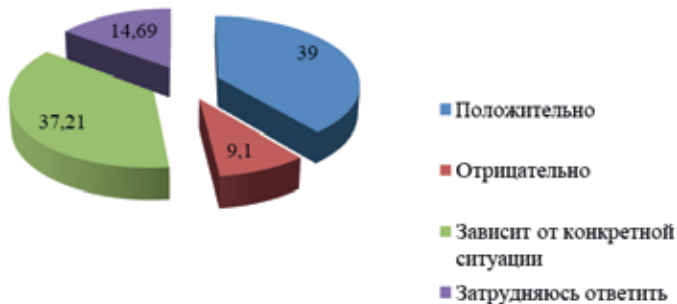


Рисунок 11. Отношение населения к органам прокуратуры (мнение граждан, %)

Из ответивших на вопрос об отношении к ОВД у 38,87% граждан отношение зависит от ситуации, 36,65% граждан относятся положительно и только 12,14% относятся отрицательно (12,31% затруднились ответить) (Рисунок 12).

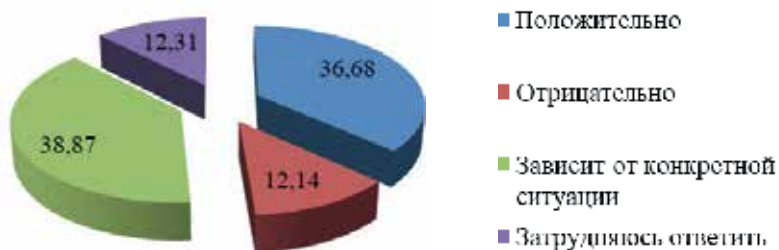


Рисунок 12. Отношение населения к ОВД (мнение граждан, %)

37,99% граждан, из ответивших на данный вопрос, относятся к АПК положительно, у 28,03% это зависит от конкретной ситуации и 15,30% относятся отрицательно (18,68% затруднились ответить) (Рисунок 13).

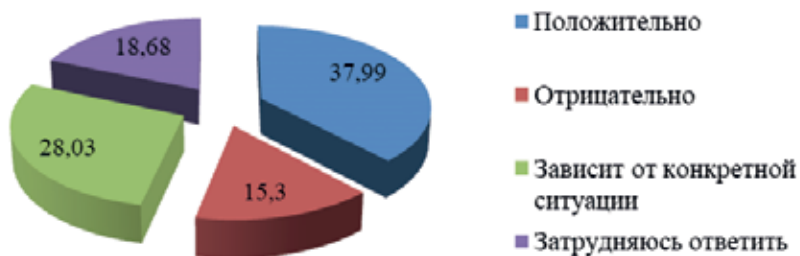


Рисунок 13. Отношение населения к АПК (мнение граждан, %)

У 35,00% граждан, ответивших на рассматриваемый вопрос, отношение к СЭР положительное, у 29,23% это зависит от конкретной ситуации и 11,60% отрицательное (Рисунок 14).

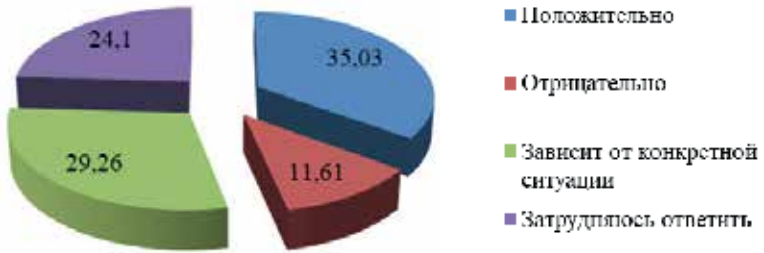


Рисунок 14. Отношение населения к СЭР (мнение граждан, %)

Сравнение ответов населения с ответами сотрудников правоохранительных органов показывает несколько иную картину. Так, 41,83% сотрудников прокуратуры, 49,80% сотрудников ОВД, 53,28% сотрудников АПК и 37,73% сотрудников СЭР считают, что население оценивает службу в правоохранительных органах как почетную и благородную и только 5,73%, 6,36%, 5,24% и 7,55% соответственно – как возможность обогащения (Рисунок 15).

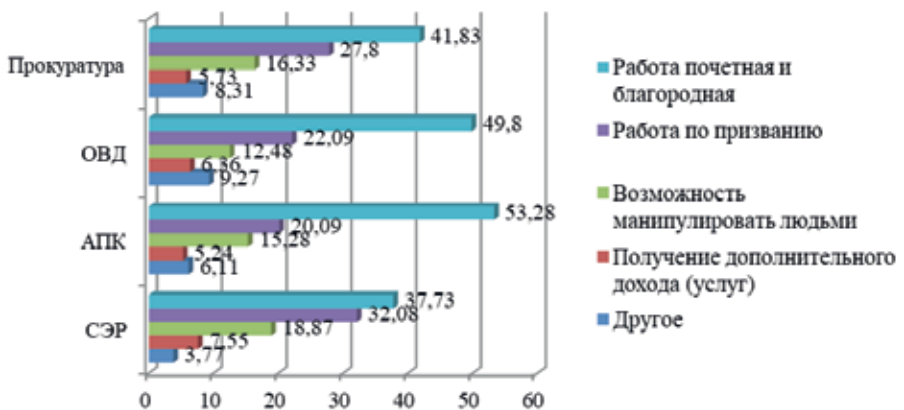


Рисунок 15. Восприятие населением службы в правоохранительных органах (мнение сотрудников, %)

Большинство сотрудников правоохранительных органов положительно оценивают профессиональные качества, честность и беспристрастность своих коллег (Таблицы 2 и 3).

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Коллеги хорошо работают и мне нужно равняться на них	37,25	47,13	34,93	52,83
В целом все работают удовлетворительно	44,13	38,04	49,34	37,74
Да есть коллеги, которые плохо работают, из-за этого мои личные показатели ниже	9,74	6,24	8,30	3,77
На мою служебную эффективность влияет очень плохая работа коллег	2,00	1,98	1,75	1,89
Другое	6,88	6,61	5,68	3,77

Таблица 2. Профессиональные качества сотрудников правоохранительных органов (мнение сотрудников, %)

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Отлично	34,96	35,85	38,86	33,96
Очень хорошо	19,20	20,47	14,85	26,42
Хорошо	30,08	26,31	24,89	28,30
Удовлетворительно	13,75	14,30	19,21	11,32
Плохо	0,29	1,28	0,87	-
Очень плохо	1,43	0,64	0,87	-
Другое	0,29	1,15	0,44	-

Таблица 3. Честность и беспристрастность сотрудников правоохранительных органов (мнение сотрудников, %)

Просьбу оценить, как справляются правоохранительные органы со своими обязанностями, граждане в среднем оценили как «хорошо», при этом, как уже отмечалось выше, оценка зависит от конкретной ситуации.

При оценке работы органов прокуратуры 5,64% граждан оценили как «отлично», 4,36% – «очень хорошо», 32,59% – «хорошо», 15,47% – «плохо», 5,12% – «очень плохо» и 36,82% затруднились ответить (Рисунок 16).

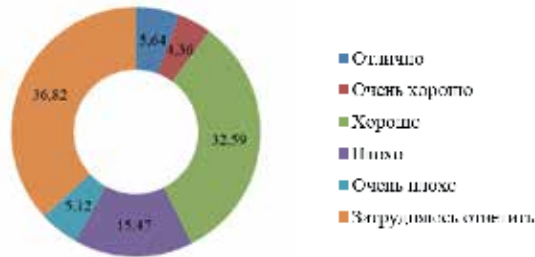


Рисунок 16. Оценка населением работы органов прокуратуры (мнение граждан, %)

В целом работу ОВД 48,62% граждан оценили положительно («отлично», «очень хорошо», «хорошо»), отрицательно – 21,21% граждан («плохо», «очень плохо») и 30,17% затруднились ответить (Рисунок 17).

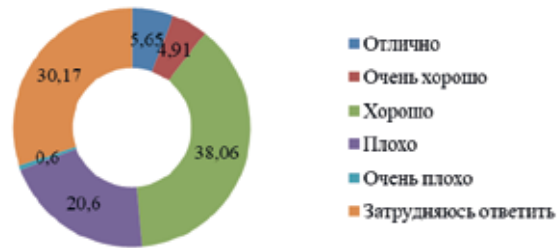


Рисунок 17. Оценка населением работы ОВД (мнение граждан, %)

Выполнение обязанностей АПК 5,64% граждан оценили как «отлично», 3,76% – «очень хорошо», 27,27% – «хорошо», 16,95% – «плохо», 10,11% – «очень плохо» и 36,27% затруднились ответить (Рисунок 18).

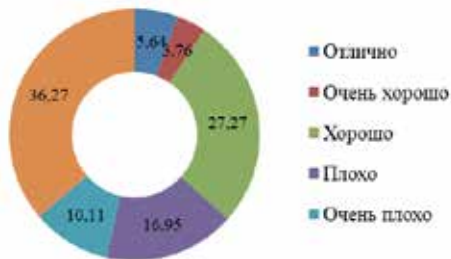


Рисунок 18. Оценка населением работы АПК (мнение граждан, %)

Выполнение обязанностей СЭР 5,20% граждан оценили как «отлично», 3,48% – «очень хорошо», 26,32% – «хорошо», 14,52% – «плохо», 8,52% – «очень плохо» и 41,96% затруднились ответить (Рисунок 19).



Рисунок 19. Оценка населением работы СЭР (мнение граждан, %)

Еще одним индикатором того, что население не чувствует себя достаточно защищённым является увеличение спроса на охранные услуги. По данным официальной статистики спрос на охранные услуги растет. Так, в 2018 году более 223 млрд тенге было потрачено на частные охранные услуги – почти на 18% больше, чем в 2017 году, из которых население Казахстана заплатило 42 млрд, что в два раза больше, чем в 2017 году. Самый высокий спрос на такие услуги был зафиксирован в городах Алматы (60,5 млрд тенге) и Нур-Султан (41,8 млрд тенге). На третьем месте – Атырауская область с объемом услуг в отрасли на уровне 18,3 млрд тенге. 77,3% от общего числа охранных услуг приходится на деятельность частных охранных служб, еще 6,4% – на услуги охранных организаций, созданных национальными компаниями, и 15% – на работу в области систем безопасности. Так, на услуги, связанные с безопасностью потрачено 98,7% услуг в сегменте, на расследования – только 1,3%. Эта тенденция может быть связана с тем, что потребители услуг безопасности заинтересованы в защите собственности, так как кража является наиболее распространенным преступлением в Казахстане. В общей структуре зарегистрированных преступлений квартирные

кражи составляют около 30%. Более того, на фоне сокращения количества зарегистрированных преступлений за последние три года количество зарегистрированных краж, напротив, увеличилось на 7% [80].

Как можно увидеть из приведенного анализа оценка наших граждан в отношении правоохранителей находится на среднем уровне. Вместе с тем, данная работа позволила выявить ряд недостатков, которые, по мнению опрошенных, влияют на уровень доверия правоохранительным органам. О них мы узнаем в следующем подразделе.

4.4 Факторы влияния на формирование доверия населения правоохранительным органам.

Опрос населения и сотрудников правоохранительных органов

Качество персонала правоохранительных органов

Основные факторы, влияющие на формирование доверия населения, по мнению участников опроса из числа граждан, связаны с поведением сотрудников. Также, участниками опроса были отмечены проблемы, связанные с организацией и управлением персоналом в системе правоохранительных органов.

Так, основными недостатками отмечены: коррумпированность (56,44%), некомпетентность (45,45%), распространенность земляческих и родственных связей (44,50%) и низкий моральный уровень (29,81%) сотрудников правоохранительных органов. Среди вариантов ответов по проблемам в организации и управлении указаны: недостатки в подборе кадров (34,59%), низкая зарплата (28,48%), слабость / отсутствие моральных и материальных стимулов (19,13%), слабость материально-технической базы (17,73%), недостаточная социально-правовая защищенность сотрудников правоохранительных органов (16,54%), пробелы в правовом регулировании деятельности правоохранительных органов (14,69%), чрезмерная загруженность сотрудников (14,45%) и текучесть кадров (14,07%) (Таблица 4).

Соответственно, можно сделать вывод о наличии сбоев в основном в управлении человеческими ресурсами правоохранительных органов. В частности, в системе отбора и развития персонала.

Причины недостатков в работе правоохранительных органов	%
Коррупция	56,44
Непрофессионализм и некомпетентность сотрудников правоохранительных органов	45,45
Распространенность земляческих и родственных связей	44,50
Недостатки в подборе кадров	34,59
Низкий моральный уровень	29,81
Низкая зарплата	28,48
Слабость / отсутствие стимулов (моральных, материальных)	19,13
Слабая материально-техническая база	17,73
Недостаточная социально-правовая защищенность сотрудников правоохранительных органов	16,54
Несоответствие / нестабильность нормативных правовых актов, регулирующих деятельность правоохранительного органа	14,69
Слишком много функциональных обязанностей	14,45
Текучесть кадров	14,07
Другое	3,25

Таблица 4. Основные причины недостатков в работе правоохранительных органов (мнение граждан, %)

По данным, полученным и через информационный портал Dalanews.kz, 69% опрошенных из предложенных вариантов ответа признали коррупцию основной причиной недостатков работы правоохранительных органов (Рисунок 20).

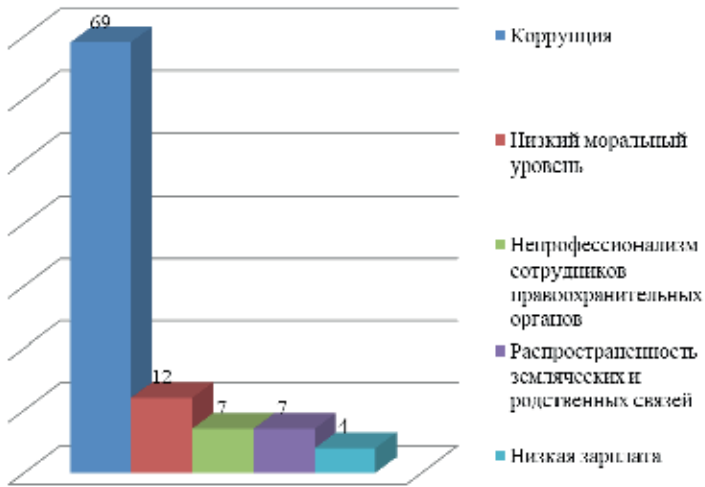


Рисунок 20. Основные причины недостатков в работе правоохранительных органов (мнение граждан, %)

Сотрудниками правоохранительных органов в качестве основных недостатков в работе подразделения больше были отмечены проблемы, связанные с оплатой труда (48,00%), материально-технической оснащённостью (28,52%), социально-правовой защищённостью (24,08%) и другие проблемы, связанные с пробелами в управлении человеческими ресурсами. Коррупция в качестве недостатка была отмечена только 9,41% сотрудниками (Таблица 5).

Основные причины	%
Низкая зарплата	48,00
Слабость материально-технической базы	28,52
Недостаточная социально-правовая защищённость сотрудников	24,08
Слабость / отсутствие стимулов (моральных, материальных)	16,09
Слишком много функциональных обязанностей	17,99
Текучесть кадров. Недостатки в подборе кадров	16,71
Коррупция	9,41

Основные причины	%
Несоответствие/ нестабильность нормативных правовых актов, регулирующих деятельность правоохранительного органа	8,71
Низкий моральный уровень	7,56
Слабая зависимость карьерного продвижения от уровня образования, квалификации	9,93
Слабость / отсутствие зависимости карьерного продвижения от результатов работы	10,45
Другое	6,79

Таблица 5. Основные причины недостатков в работе правоохранительных органов (мнение сотрудников, %)

Девиантное поведение отдельных сотрудников правоохранительных органов как фактор, влияющий на формирование доверия населения, подтверждается ответами респондентов из числа граждан на вопрос о причинах ощущения беспокойства, тревоги при обращении к ним сотрудников полиции. Среди предложенных вариантов ответа респонденты чаще отметили такие причины для беспокойства и тревоги как недоверие к сотрудникам из-за ожидания от последних плохого (36,60%), сотрудники могут задержать без повода, обвинить в чем-то (24,05%), сотрудники могут нарушать закон, проявлять бесчеловечность (21,84%), боятся правоохранительных органов, они вызывают у них неприятные чувства (17,93%).

Выбор респондентами в качестве ответа варианта «опасаются плохих известий» (28,12%) может быть связан не только с ожиданием противоправного поведения со стороны сотрудников, но и спецификой деятельности правоохранительных органов. (Рисунок 21)

Респондент Н1863: «Я закон не нарушаю, не ощущаю беспокойства, но жду всегда от них подляны. Видел лично как они грязно работают. Руки в карманах держу или их выворачивают, так хоть ничего не подкинут».

Респондент Н2978: «В зависимости от ситуации».

Респондент Н3440: «Думаю, что-то случилось с близкими».

Респондент Н3443: «Ничего не нарушил, но все равно ощущаешь беспокойство»

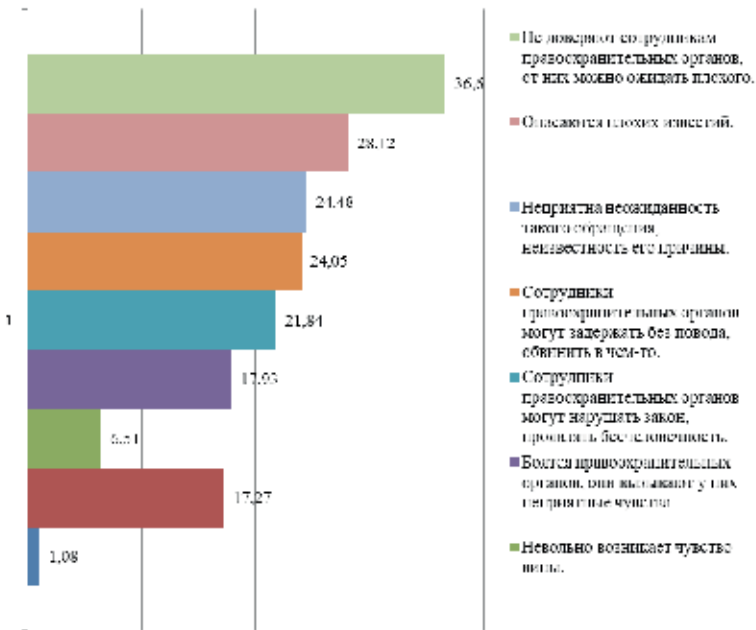


Рисунок 21. Причины беспокойства, тревоги граждан, когда к ним обращаются сотрудники полиции (мнение граждан, %)

По данным, полученным через Dalanews.kz, 64% респондентов отметили, что они «Боятся правоохранительных органов, они вызывают у них неприятные чувства», 25% – «Сотрудники правоохранительных органов могут нарушать закон, проявлять бесчеловечность». Только незначительное число граждан отметили причины связанные со спецификой деятельности правоохранительных органов (Таблица 6).

Причины беспокойства, тревоги	%
Доверяют сотрудникам правоохранительных органов	2
Опасаются плохих известий.	5
Сотрудники правоохранительных органов могут нарушать закон, проявлять бесчеловечность.	25
Боятся правоохранительных органов, они вызывают у них неприятные чувства.	64
Затрудняюсь ответить.	4

Таблица 6. Причины беспокойства, тревоги граждан, когда к ним обращаются сотрудники полиции (мнение граждан, %)

Мнения сотрудников правоохранительных органов относительно факторов, влияющих на негативное восприятие населением деятельности правоохранительных органов, отличаются в зависимости от вида службы.

Так, бездействие правоохранительных органов в качестве причины негативного восприятия населением указали 40,34% сотрудников органов прокуратуры, и только 22,71% сотрудников СЭР, 17,85% сотрудников ОВД и 16,98% сотрудников АПК отметили это. Возможно, такие ответы связаны с тем, что в силу возложенных функций органы прокуратуры чаще рассматривают жалобы граждан на действия сотрудников правоохранительных органов и, соответственно, прокуратура лучше информирована в данной области.

Недостаточный опыт сотрудников в качестве причины негативного восприятия населением больше указывают сотрудники АПК (52,83%) и ОВД (35,21%), и только 23,86% сотрудников органов прокуратуры и 23,14% сотрудников СЭР отмечают данный фактор.

Правовой нигилизм населения как причину негативного восприятия в основном отмечают сотрудники АПК (32,75%) и меньше всех сотрудники СЭР (13,21%). (Рисунок 22)

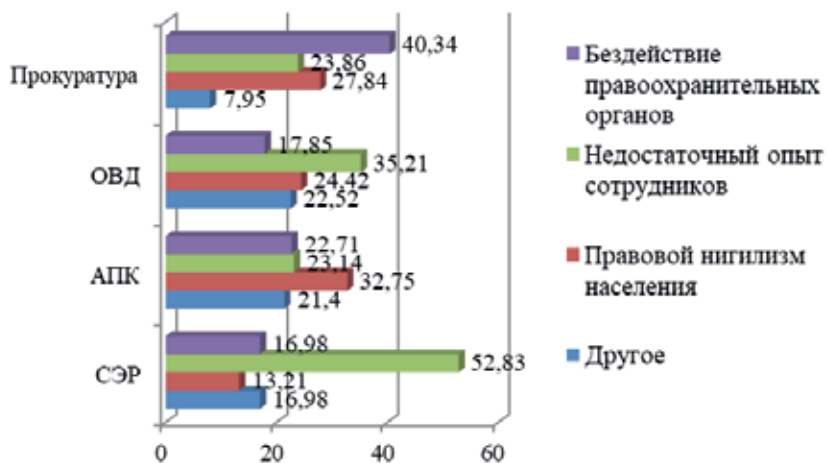


Рисунок 22. Факторы, влияющие на негативное восприятие населением правоохранительных органов (мнение сотрудников, %)

Ответы респондентов из числа граждан свидетельствуют о наличии проблем, связанных с обращением за помощью в правоохранительные органы, в связи с совершением в отношении них правонарушения. В большинстве случаев граждане свой отказ от обращения за помощью мотивировали бюрократией, неверием в возможности правоохранительных органов, среди них основные причины связаны с поведением сотрудников (Таблица 7).

Основные мотивы не обращения в правоохранительный орган	%
Слишком много волокиты, бумажных процедур, трата времени и нервов	13,79
Это бесполезно, все равно правоохранительные органы не могут восстановить нарушенное право	11,53
Недоверие сотрудникам правоохранительных органов	8,98
Правоохранительные органы не будут этим заниматься, у них есть более важные дела	4,18
Наличие негативного опыта обращения в правоохранительный орган	3,29
Некомпетентность сотрудников правоохранительных органов	2,88
Безразличное отношение сотрудников к своей работе	2,55
Грубость и хамство со стороны сотрудников правоохранительных органов	2,00
Сам (-а) справлюсь с ситуацией, буду самостоятельно восстанавливать свое нарушенное право	1,22
Это моя оплошность, моя невнимательность, незачем привлекать правоохранительный орган	0,81
Будут проблемы у меня	1,37
Все вышеперечисленное	0,06
Другое	2,00
Затрудняюсь ответить	15,49

Таблица 7. Основные мотивы не обращения граждан в правоохранительный орган (%)

По мнению 37,75% сотрудников прокуратуры, 65,84% сотрудников ОВД, 46,67% сотрудников АПК и 53,19% сотрудников

СЭР при обращении в правоохранительные органы граждане не испытывают никаких проблем и только 20,07%, 5,51%, 5,55% и 6,38% соответственно отметили некомпетентность сотрудников (Рисунок 23).

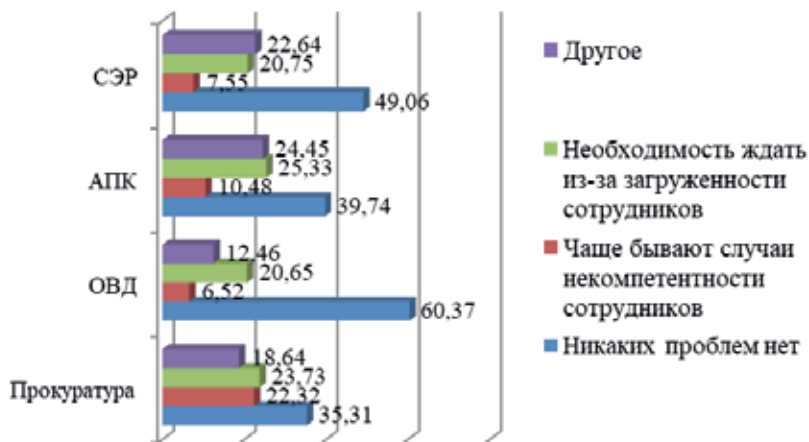


Рисунок 23. Проблемы, с которыми могут сталкиваться граждане при обращении в правоохранительные органы (мнение сотрудников, %)

Вместе с тем, как уже было отмечено выше, проблемы в управлении человеческими ресурсами в правоохранительных органах, по нашему мнению, оказывают существенное влияние на формирование доверия населения. В частности, показательными в этом смысле являются регулярные реформы системы ОВД, одним из составляющих которых является сокращение численности сотрудников, в стремлении к более компактным и капиталоемким правоохранительным органам. Среди этих реформ наиболее существенным явилось сокращение личного состава на 15% в ноябре 2010 года на основании Указа Президента Республики Казахстан от 27 сентября 2010 года № 1072, направленного на оптимизацию численности персонала органов, финансируемых из государственного бюджета. В результате этого сокращения, нагрузка на оставшихся сотрудников возросла в несколько раз [81]. Это способствовало увеличению числа полицейских, уходящих со службы из-за неудовлетворенности условиями

труда. По данным МВД, недовольство сотрудников полиции условиями труда является основной причиной, способствующей увеличению числа уволенных. Ежегодно более 6500 сотрудников покидают полицейскую службу в Казахстане по различным основаниям. В качестве основных причин ухода с полицейской службы отмечаются низкая заработная плата, тяжелые условия труда, ненормированный рабочий день и изменения в пенсионной системе [82].

Более того, можно предположить, что в 2019 году условия работы в полиции ухудшились. В 1 квартале 2019 года, в соответствии с Дорожной картой модернизации ОВД на 2019-2021 годы, МВД сократило 10,6 тыс. вакантных должностей (11%). Эта мера позволила с 1 июля 2019 года повысить заработную плату сотрудников полиции в среднем на 30% [83]. Однако, представляется, что это было не эффективно. В частности, за счет сокращения вакантных должностей нагрузка на сотрудников полиции осталась неизменной. Кроме того, с начала 2019 года и в 2020 году в стране выросли цены на товары и услуги, а это означает, что инфляция нивелировала эффект повышения заработной платы.

Разумеется, нестабильность в кадровых ресурсах негативно отражается на качестве оказываемых полицией услуг населению и, как результат, на уровень доверия населения правоохранительным органам.

В этой связи, при рассмотрении вопросов о реформировании правоохранительных органов в целом и решении вопроса о количестве персонала в частности необходимо «учитывать географические масштабы государства, плотность населения, уровень криминализации в стране, а также принимать во внимание политику государства в отношении полицейской службы, приоритеты и направления ее развития, достигнутые результаты предыдущих этапов реформирования» [70, с. 54].

Проблемы, связанные с отбором, удержанием и развитием кадров, также были озвучены экспертами в ходе интервью. Особо была отмечена необходимость в обучении персонала путем организации курсов повышения квалификации, возрождения института наставничества.

Необходимость в обучении для улучшения качества выполнения работы указали большинство сотрудников правоохранительных органов. (Таблица 8)

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Уверен	79,83	67,59	78,17	73,58
Не уверен	8,40	11,64	10,48	16,98
Затрудняюсь ответить	10,08	13,68	11,35	9,43
Нет ответа	1,68	7,09	-	-

Таблица 8. Необходимость обучения сотрудников правоохранительных органов (мнение сотрудников, %)

Информированность населения

Как уже было отмечено в разделе 2, через получение информации извне – личный опыт взаимодействия, опыт третьих лиц (в т.ч. информация, предоставляемая СМИ, социальными сетями), стереотипы, связанные с принадлежностью к той или иной социальной группе, нормативные ролевые предписания определенного социального института; внешний вид, манера поведения и другие визуально идентифицируемые признаки – формируются собственные представления индивида для принятия решения об оказании доверия [84, с. 27-28].

Это означает, что существенное значение для формирования доверия имеет «доступная информация о возможном партнере, позволяющая оценить степень его надежности относительно совершения необходимых, ожидаемых индивидом действий. Индивид оценивает надежность контрагента, в то время как последний ее демонстрирует» [84, с. 32-33].

По результатам исследования, по мнению граждан, они недостаточно информированы о работе правоохранительных органов, особенно о результатах их работы (прокуратура – 46,14%, ОВД – 41,43%, АПК – 44,37%, СЭР – 45,08%) (Рисунок 24).

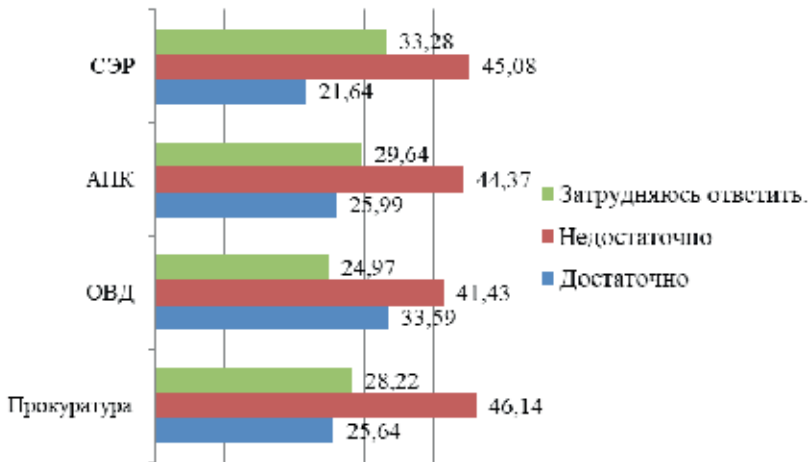


Рисунок 24. Информированность населения о работе правоохранительных органов (мнение граждан, %)

По мнению же большинства сотрудников правоохранительных органов (органов прокуратуры – 61,89%, ОВД – 63,88%, АПК – 70,31%, 47,17% – СЭР), ответивших на вопрос об информированности, население информировано достаточно (Рисунок 25).

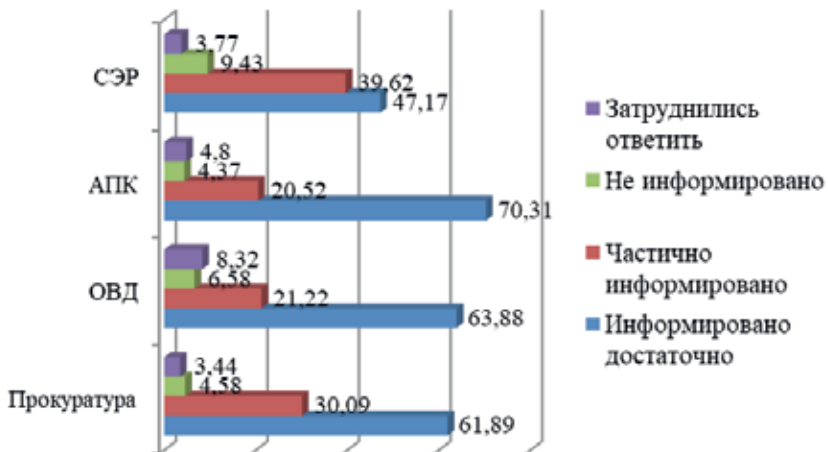


Рисунок 25. Информированность населения о работе правоохранительных органов (мнение сотрудников, %)

Судя по комментариям респондентов из числа граждан, наиболее приемлема цитата, приписываемая М. Твену «Если вы не читаете газет – вы не информированы. Если вы читаете газеты – вы дезинформированы».

По результатам опроса населения выявлено, что граждане больше склонны верить информации (посты и комментарии к ним), публикуемой неофициальными источниками в социальных сетях («Реформа МВД РК: Диалог с общественностью», «Генеральная прокуратура РК: Общественное мнение», «Дежурный прокурор РК» на Facebook). В основном на данных ресурсах размещается информация о нарушениях законности, совершаемых сотрудниками правоохранительных органов. Однако, фактов реагирования правоохранительных органов на них (пояснений, объяснений) обнаружено мало.

Это способствует созданию и укреплению мнения о том, что проблемы граждан, связанные с правоохранительной деятельностью, не услышаны (игнорируются).

Респондент Н19: «Смотря кому принадлежат СМИ. В государственных всё супер, в соц. сетях всё плохо (и скорее объективно)».

Респондент Н539: «Часто, особенно когда их задерживают за нарушение закона».

Респондент Н2680: «Чаще о коррупционных скандалах, взяточниках, полицейском беспределе и т.д.»

Респондент Н2852: «Негативные новости отражаются только через социальные сети самими гражданами, ставшими свидетелями или жертвами. СМИ об этом сообщают только после большой огласки среди населения».

Респондент Н3474: «Не читаю СМИ, там все построено на лжи».

Респондент Н4141: «По-разному, в интернете больше негатива, по тв все позитив».

Причинами данной тенденции может быть ограниченность информации и недостаточное использование возможностей новых информационных технологий правоохранительными

органами для предоставления информации о результатах работы.

По информации Комитета по финансовому мониторингу Министерства финансов (далее – КФМ) анализ оценки доверия населения проводится по результатам обследования «Уровень доверия населения к правоохранительным органам», проводимого Комитетом по статистике Министерства национальной экономики (далее – МНЭ), совместно с правоохранительными органами *раз в год*. В период обследования сотрудники СЭР, как и другие правоохранительные органы, выезжают в регионы, проводят разъяснительные работы «о специфике деятельности правоохранительных органов, а также анкетирование населения с привлечением интерьеров, устанавливаются недостатки в работе и уровень ощущения безопасности граждан» [85].

Изучение доступных Интернет-ресурсов свидетельствует, что СЭР, как и органы прокуратуры и внутренних дел, в основном размещают информацию на своих сайтах и не столь активны на онлайн-площадках популярных среди населения.

Наиболее активная таргетированная работа по налаживанию связей с населением ведется АПК с использованием новых информационных технологий, наиболее популярных среди населения, по сравнению с остальными правоохранительными органами.

Наиболее значимым является реализация таких проектов как «Adalduq alańy», «Antikor.Live», «Adal kómek», «Antikor ortalýgy». Миссией данных проектов является повышение открытости, прозрачности, подотчетности государственных органов и формирование культуры добропорядочности в обществе с широким участием гражданского общества в его реализации. Так, в рамках проекта «Adalduq alańy» по результатам посещений более 5600 аптек, 340 складов медицинских изделий, 400 больниц и поликлиник с участием представителей общественности выявлено более 290 нарушений.

Проводится системная превентивно-профилактическая работа в онлайн-режиме в популярных социальных сетях (Instagram, Facebook, YouTube): проведено 2,8 тыс. «прямых эфиров» с

охватом порядка 2 млн просмотров граждан. Для качественной и точной подачи информации привлечено порядка 2,5 тыс. внешних экспертов-спикеров в лице первых руководителей госорганов, специалистов различных отраслей с освещением мнений о реализуемой антикоррупционной политике и деятельности АПК.

В рамках проекта «Adal kómek» в 2020 году осуществлено около 1,5 тыс. выходов в эфир в социальных сетях для оказания юридической помощи социально уязвимым слоям населения в решении жизненно важных вопросов, с общим охватом населения свыше 1,3 млн граждан. Также в рамках данного проекта подготовлены видеоролики разъяснительного характера с участием сурдопереводчика для лиц с ограниченными возможностями (глухонемые). Сейчас такие консультации также оказываются на национальном телевидении «Qazaqstan».

Региональные информационно-просветительские штабы, созданные при АПК, также занимаются информационно просветительской деятельностью в близлежащих районах, селах, округах. Всего в 2020 году по республике проведено 500 мероприятий с общим охватом 56 000 граждан. В социальных сетях созданы официальные страницы штабов, на которых еженедельно выкладываются видеообращения членов Штаба. Организовано порядка 1400 выходов в эфир по вопросам профилактики коррупции и формированию культуры добропорядочности с общим охватом более 350 тыс. граждан, в том числе состязания народного творчества – «Antikor Айтыс», конкурс «Antikor Терме» в режиме онлайн на антикоррупционную тематику.

Совместно с международными и казахстанскими учреждениями и организация АПК реализованы и другие проекты: «Ашық бюджет», «Protecting Business and Investments», «Сапалы жол», «Адал жол», «Sanaly uraq» и др. [86].

Таким образом, можно проследить тенденцию, что большинство правоохранительных органов занимают больше пассивную позицию в рамках обеспечения открытости и прозрачности своей деятельности. Тогда как в современных реалиях необходимо занимать более проактивную позицию.

4.5 Меры необходимые для улучшения состояния дел с доверием. Опрос граждан и сотрудников правоохранительных органов

Реализация разнообразных мер, направленных на укрепление доверия и удовлетворенность населения работой правоохранительных органов, в том числе применение различных индикаторов по измерению уровня доверия и удовлетворенности населения позволит составить полную картину об эффективности работы правоохранительных органов при условии участия в данном процессе всех заинтересованных сторон. В конечном итоге, такой подход может внести вклад не только в дело совершенствования системы оценки деятельности правоохранительных органов, но и оказать влияние на повышение роли институтов гражданского общества.

Руководствуясь данным тезисом, гражданам и сотрудникам правоохранительных органов было предложено отметить все, подходящие с их точки зрения, меры, способствующие укреплению доверия населения правоохранительным органам, и методы выявления общественного мнения о деятельности правоохранительных органов.

Из предложенного списка в основном преобладали меры, связанные с информированностью населения о деятельности правоохранительных органов. Потребность человека быть интегрированным элементом социума, то есть необходимость чувствовать свою связь с окружающей средой – понимание и ощущение происходящего вокруг него учитывалась при составлении ответов на вопрос о мерах по укреплению доверия населения.

Анализ ответов респондентов показал, что население нуждается в информировании на постоянной основе (Таблица 9, Рисунок 26).

Меры по укреплению доверия населения правоохранительным органам	%
Регулярный отчет перед населением представителей местных подразделений правоохранительных органов	50,22
Участие населения в оценке соответствия занимаемой должности сотрудников территориальных правоохранительных органов (участковый инспектор полиции, руководитель поселкового, районного отдела полиции, районный прокурор)	39,25
Организация телефонов «горячей» линии для оставления отзывов и предложений по работе правоохранительного органа	34,35
Разъяснение в короткие сроки (не более суток) сложившейся ситуации, связанной с правоохранительной деятельностью, опубликованное в СМИ и социальных сетях	29,99
Публикация в СМИ и социальных сетях отчетов о деятельности правоохранительных органов	28,60
Организация курсов по работе с населением для сотрудников правоохранительных органов	23,50
Персональное информирование гражданина о результатах рассмотрения его / ее предложений по совершенствованию деятельности правоохранительного органа	22,56
Исключение выполнения сотрудником правоохранительного органа несвойственных ему функций	22,03
Предоставление сотрудникам правоохранительных органов нормированных условий труда для предупреждения профессионального выгорания.	21,95
Привлечение населения в качестве волонтеров на охрану общественного порядка и обеспечение общественной безопасности	20,36
Проведение регулярных встреч с населением в неформальной обстановке (совместные спортивные мероприятия, встречи за чашкой чая и т.д.)	15,9
Другое	4,69

Таблица 9. Меры по укреплению доверия населения правоохранительным органам (мнение граждан, %)

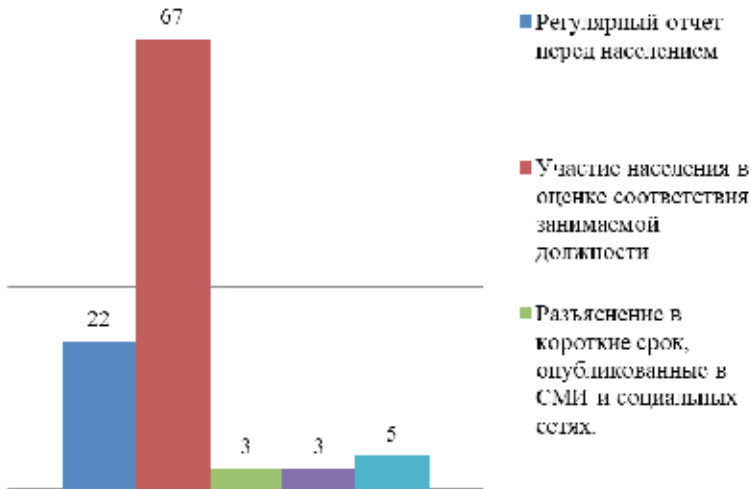


Рисунок 26. Меры по укреплению доверия населения к правоохранительным органам (мнение граждан, опрошенных через Dalanews.kz, %)

Примерно такие же ответы были даны сотрудниками правоохранительных органов (Таблица 10).

Меры по укреплению доверия населения правоохранительным органам	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Регулярный отчет перед населением представителей местных подразделений правоохранительных органов	40,90	39,83	49,34	28,30
Участие населения в оценке соответствия занимаемой должности территориальных сотрудников правоохранительных органов (участковый инспектор полиции, руководитель поселкового, районного отдела полиции, районный прокурор)	31,65	24,30	25,76	32,08

Меры по укреплению доверия населения правоохранительным органам	Прокура-тура	ОВД	АПК	СЭР
Разъяснение в короткие сроки (не более суток) сложившейся ситуации, связанные с правоохранительной деятельностью, опубликованное в СМИ и социальных сетях	31,65	20,86	22,27	33,96
Привлечение населения в качестве волонтеров на охрану общественного порядка и обеспечение общественной безопасности	29,41	26,65	31,88	28,30
Публикация в СМИ и социальных сетях отчетов о деятельности правоохранительных органов	31,92	20,02	35,81	46,06
Организация телефонов «горячей» линии для оставления отзывов и предложений по работе правоохранительного органа	30,81	18,69	24,45	35,85
Персональное информирование гражданина о результатах рассмотрения его / ее предложений по совершенствованию деятельности правоохранительного органа	19,05	12,63	18,34	16,98
Проведение регулярных встреч с населением в неформальной обстановке (совместные спортивные мероприятия, встречи за чашкой чая и т.д.)	20,73	12,23	18,34	33,96
Исключение выполнения сотрудником правоохранительного органа несвойственных ему функций	29,97	16,16	16,16	28,30

Меры по укреплению доверия населения правоохранительным органам	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Предоставление сотрудникам правоохранительных органов нормированных условий труда для предупреждения профессионального выгорания	31,37	15,78	17,90	45,28
Организация курсов по работе с населением для сотрудников правоохранительных органов	24,65	15,63	10,92	35,85
Другое	2,24	2,32	5,24	1,89

Таблица 10. Меры по укреплению доверия населения правоохранительным органам (мнение сотрудников, %)

Относительно выявления общественного мнения путем ежегодного опроса большинство граждан, участвовавших в опросе, поддержало идею их проведения независимыми организациями (65,09%).

Среди идеи офф-лайн встреч для обсуждения работы правоохранительных органов граждане больше поддержали идею регулярных неформальных встреч с жителями обслуживаемого участка (39,42%) и ненамного меньше – идею обсуждения в фокус-группах (30,80%) (Таблица 11).

Эти данные еще раз свидетельствуют о потребности у населения «услышать» и «быть услышанным».

Методы выявления общественного мнения	Lime Survey	Dala-news.kz
Ежегодный опрос общественного мнения о работе правоохранительных органов, проводимый независимыми общественными организациями	65,09	20
Ежегодный опрос населения, проводимый правоохранительным органом	26,87	2

Методы выявления общественного мнения	Lime Survey	Dala-news.kz
Ежегодный опрос населения, проводимый Комитетом статистики Министерства национальной экономики РК	24,24	6
Регулярные неформальные встречи с жителями, обслуживаемого участка	39,42	6
Обсуждение эффективности деятельности правоохранительных органов в фокус-группах (граждане с ограниченными возможностями, многодетные матери, пенсионеры, школьники, студенты, жители населенного пункта и т.д.)	30,80	66
Другое	4,35	-

Таблица 11. Методы необходимые для выявления общественного мнения о деятельности правоохранительных органов (мнение граждан, %)

Отмечено совпадение ответов сотрудников правоохранительных органов с ответами населения относительно методов выявления общественного мнения (Таблица 12).

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Ежегодный опрос общественного мнения о работе правоохранительных органов, проводимый независимыми негосударственными организациями	47,90	42,25	47,60	49,06
Ежегодный опрос населения, проводимый Комитетом статистики Министерства национальной экономики РК	11,48	13,18	14,04	20,75
Ежегодный опрос населения, проводимый правоохранительным органом	18,21	15,13	18,78	30,19

	Прокура- тура	ОВД	АПК	СЭР
Регулярные неформальные встречи с жителями, обслуживаемого участка	26,89	15,01	19,65	26,42
Обсуждение эффективности деятельности правоохранительных органов в фокус-группах (граждане с ограниченными возможностями, многодетные матери, пенсионеры, школьники, студенты, жители населенного пункта и т.д.)	23,81	16,56	21,83	43,40
Мониторинг социальных сетей	39,50	18,76	46,29	52,83
Контроль общественных комиссий	5,32	7,49	14,41	13,21
Анализ жалоб и обращений граждан.	41,18	24,82	47,16	49,06
Другое	0,28	1,33	0,44	-

Таблица 12. Методы необходимые для выявления общественного мнения о деятельности правоохранительных органов (мнение сотрудников, %)

Таким образом, можно сделать вывод о том, что использование разнообразных источников в виде опроса заинтересованных сторон – населения и сотрудников правоохранительных органов, изучения мер, предпринимаемых правоохранительными органами по повышению уровня доверия населения к их деятельности, позволило получить достаточно полную картину фактического состояния института доверия населения правоохранительным органам, включая детерминанты формирования позитивного и негативного отношения граждан к правоохранительным органам, а также определить возможные пути совершенствования деятельности по улучшению уровня доверия населения правоохранительным органам, основанные на мнении заинтересованных сторон.

5 Возможные пути дальнейшего развития института доверия населения правоохранительным органам в Казахстане

В данном разделе предлагаются модели развития института доверия населения правоохранительным органам и конкретные рекомендации по совершенствованию данного института.

На основе выводов предыдущих разделов авторским коллективом сформулированы следующие предложения по совершенствованию института доверия населения правоохранительным органам.

Создание сильного и целенаправленного *рабочего альянса* между всеми заинтересованными сторонами.

Альянс – (от лат. *alligare* «привязывать», далее из франц. *alliance* «союз, объединение», от гл. *allier* «соединять») союз, объединение отдельных лиц, групп, организаций для достижения общих целей [87].

Рабочий альянс сфокусирован на соглашении между правоохранительным органом и гражданином (населением) и охватывает: роли, цели, темы, задачи, этапы и связи. Рабочий альянс создает особое место, где процесс взаимоотношений четко согласован, и индивид (гражданин) услышан и чувствует себя услышанным.

Он предназначен для одно- и многократного взаимодействия и подходит для всех вопросов, связанных с доверием правоохранительным органам и удовлетворенностью их работой.

Такой альянс достаточно успешно используется в Великобритании в рамках программы «Партнерство по уменьшению преступности и беспорядков» [88]. В настоящее время в качестве пилотного проекта подобная программа МВД апробируется в городе Караганде [89]. И как недавно было анонсировано, скоро будет применяться в столице [90].

Причем подобное партнерство возможно применить не только в деятельности полиции. Так, в рамках противодействия экономическим правонарушениям СЭР может сотрудничать с государственными и негосударственными финансовыми институтами.

Здесь следует отметить, что повсеместное применение подобных проектов должно быть только после тщательного и всестороннего анализа результатов эксперимента. А в случае их успешности применение на постоянной основе, а не в качестве краткосрочного мероприятия.

Принципами рабочего альянса следует определить:

- 1) законность и правопорядок;
- 2) баланс интересов человека, общества и государства, их взаимная ответственность (с учетом приоритетности прав и свобод человека);
- 3) информированность;
- 4) взаимная согласованность действий участников альянса с четким разграничением полномочий;
- 5) единство, взаимосвязь и сбалансированность используемых ресурсов и методов, оперативное изменение их приоритетности в зависимости от развития ситуации;
- 6) приоритетность предупредительно-профилактических мер (программа лояльности, изменение восприятия сотрудника правоохранительного органа не как угрозы, а как защитника);
- 7) своевременность и адекватность мер восстановления справедливости масштабам и характеру возникшей критической ситуации.

Успешность рабочего альянса зависит от концентрации таких *взаимосвязанных и взаимозависимых элементов* как: ключевые концепции института доверия, структура (организованность, упорядоченность), навыки / инструменты / техники и контекст (Рисунок 27).



Рисунок 27. Элементы рабочего альянса

1. *Теоретические концепции* института доверия (знания об институте доверия) играют центральную роль в фокусировании и определении характера деятельности по формированию доверия. Также они используются для информирования рабочего альянса и интерпретации результатов работы по формированию доверия.

2. *Структура* (лат. *structura* – строение, расположение, порядок) *взаимоотношений* определяет содержание и ход рабочего альянса. Следует использовать разнообразные структуры / модели через призму SMART. Будучи аккуратно используемыми, эти структуры / модели могут информировать о том, какой рабочий альянс следует построить и согласовать. Ключевым аспектом здесь является соглашение между сторонами, т.е. структура или модель должны обсуждаться и согласовываться, то есть находиться внутри альянса, не за его пределами.

SMART (англ. *smart* — сообразительный, умный) (*Specific* – конкретность, *Measurable* – измеримость, *Achievable* – достижимость, *Relevant* – уместность, *Timely* – своевременность) – мнемоническая аббревиатура, используемая для определения целей и постановки задач.

3. Широкий спектр искусно используемых *навыков, инструментов и методов* составляют часть рабочего альянса и помогают заинтересованным сторонам решить проблемы, связанные с формированием доверия и удовлетворенностью работой правоохранительных органов. Поэтому они связывают роли и задачи рабочего альянса. К ним относятся общественные слушания, волонтерство, выборность должностных лиц правоохранительных органов и др.

4. *Контекст.* Рабочий альянс наполняется через возможности и ограничения, предоставляемые внутренними и внешними факторами (процессами и явлениями), являющимися взаимосвязанными, взаимозависимыми и волатильными. Они влияют на построение рабочего альянса (например, нормативная правовая регламентация, критические ситуации, доступное время, служебные роли и последующие действия).

К *внутренним* предпосылкам можно отнести все факторы, которые характеризуют внутреннее состояние института правоохранительных органов в целом и каждого правоохранительного органа в частности (профессионализм сотрудников (система набора, отбора и подготовки кадров); условия организации труда; техническое оснащение, взаимодействие правоохранительных органов между собой и др.).

К *внешним* факторам можно отнести политическую и социально-экономическую ситуацию в стране, развитость институтов гражданского общества (неправительственные организации, общественные движения), фактические действия государства в отношении развития этих институтов и самих правоохранительных органов и пр. Одним из составляющих развитости институтов гражданского общества является поведение граждан – их активная или пассивная позиция по отношению к процессам, происходящим в обществе и стране.

Как уже было отмечено, указанные выше элементы рабочего альянса взаимосвязаны и взаимозависимы и поэтому предлагаются следующие меры, которые можно отнести к тому или иному элементу:

I. Организационно-управленческие меры

1. Улучшение качества повседневного взаимодействия между сотрудниками и гражданами на основе политики разрешения проблем, состоящей из следующих этапов:

- *Определение каждого типа возможных контактов* между правоохранительным органом и населением.

- *Разработка алгоритмов поведения* (SOP – Standard Operating Procedure) по каждому типу контактов с пре- и пост-оценкой на основе SMART подхода.

- *Проведение соответствующего обучения* сотрудников и осуществление контроля над ними.

- *Анализ результатов* применения алгоритмов с использованием модели обратной связи (AIDA Feedback Model – Action – действия (описание увиденных действий), Impact – влияние (объяснение влияния этих действий на результат), Desired Behaviour – ожидаемое поведение, Agree – соглашение (договоренность, что и как должно быть сделано) на постоянной основе.

Эти предложения основаны на комбинировании нескольких подходов, используемых в таких сферах как менеджмент и правоохранительная деятельность в развитых странах [91].

2. Вовлечение населения в правоохранительную деятельность посредством их участия в работе общественных советов [92, с. 9], охране общественного порядка и обеспечения общественной безопасности, проведении совместных рейдов. Существующая система общественного контроля в правоохранительных органах может быть дополнена большим привлечением граждан в мониторинг не только результатов, но и самого процесса правоохранительной деятельности по аналогии с теорией косвенных административно-правовых отношений, предложенной для контроля финансовой деятельности государства.

Сущность *теории косвенных административно-правовых отношений* заключается в вовлечении общественных организаций и гражданских институтов в управленческий процесс для осуществления и повышения прозрачности деятельности государственных органов [93].

3. Определение системы критериев эффективности деятельности правоохранительных органов, в том числе уровень доверия и удовлетворенность населения. В этой связи, представляется целесообразным основываться на направления по оценке эффективности правоохранительных органов, систематизированные на основе обобщения мирового опыта [94].

Данная система должна включать следующие элементы:

- данные статистики по основным показателям правонарушений и состояния противодействия им с условием их регулярной переоценки на предмет своевременного устранения вероятности манипуляций данными;
- результаты опросов общественного мнения, полученных на основе формальных и неформальных методов.

Формальными методами выявления общественного мнения могут быть результаты *опросов населения* и *потерпевших*, результаты *опросов представителей других государственных органов*, на локальном уровне взаимодействующих с правоохранительными органами.

При этом, для мониторинга общественного мнения целесообразно использовать результаты наблюдений не только *государственного органа*, но и *независимых организаций*, что позволит обеспечить объективность используемых данных.

Это также способствует развитию независимых агентств, занимающихся подобными исследованиями. Например, в США такого рода организации обеспечивают выявление мнения населения по различным вопросам, связанным с государственным управлением [95, с. 26-29]. Более того, выявление мнения населения осуществляется различными способами: опрос по телефону, онлайн-интервью, оффлайн-опрос и др. [96, с. 312-315].

Как показывает международный опыт, существенную помощь в выявлении общественного мнения могут оказать опросы на местном локальном уровне [97, с. 10-11]. В Канаде, помимо ежегодного проводимого Всеобщего социального опроса (GSS), включающего вопросы об удовлетворенности канадцев работой полиции, большинство муниципальных полицейских служб могут заказать опросы общественного мнения о деятельности полиции [98, с. 27].

Неформальными методами выявления общественного мнения могут быть:

- результаты надзора и контроля уполномоченных государственных органов и контроля гражданских институтов;
- отчеты уполномоченного по правам человека и доклады НПО международного и национального уровня;
- статистика обращений граждан в правоохранительный орган, структура этих обращений, кратность обращений и степень удовлетворенности работой правоохранительных органов, связанной с рассмотрением и разрешением обращений;
- состояние законности и уровень коррупции в правоохранительных органах;
- соотношение количества сотрудников правоохранительных органов с численностью населения на обслуживаемом участке;
- данные о пользовании гражданами для обеспечения их прав и законных интересов услугами частных охранных и консалтинговых служб;
- соотношение расходов на правоохранительный орган с размерами предотвращенного или возмещенного ущерба;
- снижение количества правонарушений при заданном бюджете [99].

4. В рамках управления человеческими ресурсами в правоохранительных органах:

- регулярный анализ работ, выполняемых сотрудниками в целях исключения выполнения несвойственных функций с делегированием ряда функций частным охранным и консалтинговым агентствам;
- контроль над соблюдением норм трудовой нагрузки сотрудника и не допуск перегрузки для предупреждения профессионального выгорания и обеспечения психического и физического здоровья сотрудников;
- разработка и внедрение учебных программ для обучения персонала с использованием интерактивных методов обучения в онлайн и оффлайн формате;
- на постоянной основе обучение персонала коммуникативным навыкам, навыкам публичного выступления,

поведению в нестандартных ситуациях, использованию информационных технологий для работы с населением (возможностей социальных сетей) с пред- и пост- анализом результатов обучения. Препятствием к обучению может быть отсутствие свободного времени у сотрудников;

- введение обязательной проверки психоэмоционального состояния сотрудников правоохранительных органов в рамках профилактического медицинского осмотра;

- медицинский осмотр на наличие состояния опьянения (алкогольного, наркотического) и проверки психо-эмоционального состояния сотрудников перед заступлением в наряд для несения дорожно-патрульной службы;

- видеofиксация действий сотрудников правоохранительных органов при контактах с гражданами, как это уже практикуется в работе полиции;

- вовлечение местных жителей в:

- оценку соответствия занимаемой должности территориальных сотрудников правоохранительных органов (участковый инспектор полиции, руководитель поселкового, районного отдела полиции, районный прокурор);

- процедуру назначения руководителя правоохранительного органа местного уровня и должностного лица, обязанности которого связаны с работой с населением (учет мнения населения, выборы населением такого должностного лица) [74, с. 26-29].

II. Информационно-просветительские меры

1. Создание видеороликов о буднях сотрудников правоохранительных органов с участием популярных среди населения личностей и демонстрацией в СМИ, социальных сетях, а не только на сайтах и страницах в социальных сетях правоохранительных органов.

2. Учреждение премий в области литературы и искусства за пропаганду положительного имиджа правоохранительных органов [54].

3. Ежегодный отчет перед населением каждого правоохранительного органа о результатах работы правоохранительного органа в режиме оффлайн / онлайн

– публикация в СМИ, социальных сетях и на сайте правоохранительного органа. Представляется, что данный отчет, должен быть составлен на основе:

- *критериев-результатов* – фиксированных объективно существующих итогов конкретной деятельности правоохранительного органа (статистические показатели правонарушений, результаты: исследований удовлетворенности граждан работой правоохранительных органов и восприятия населением собственной безопасности; опросов потерпевших; опросов представителей других государственных органов, на локальном уровне взаимодействующих с правоохранительными органами; обобщений обращений граждан и публикаций в СМИ и социальных сетях; анализа протестов (демонстрации);

- *критериев-объяснительных* – доведение до сведения населения причин появления тех или иных результатов работы (сотрудничество с определенными социальными группами, неформальное посредничество в конфликтах, оперативность реагирования на вызовы, количество раскрытых преступлений, правонарушения личного состава, состояние служебного транспорта, текучесть кадров и иные).

4. Разъяснение в короткие сроки (не более суток) сложившихся ситуаций, связанных с правоохранительной деятельностью, посредством СМИ, включая социальные сети. Более того, информировать население о результатах служебного расследования случаев несвоевременного предоставления / не предоставления или предоставления недостоверной / неполной информации уполномоченным должностным лицом правоохранительного органа.

5. Организация возможности оставления отзывов и предложений по работе правоохранительного органа «непосредственно на месте» посредством телефонов «горячей» линии, через QR код, на сайте правоохранительного органа. При этом, размещение номера телефона «горячей» линии, QR кода в местах наиболее вероятного доступа к ним.

6. Персональное информирование гражданина о результатах рассмотрения его / ее предложений не только по факту какого-либо

происшествия (нарушения законности), но и по его/ее предложению о совершенствовании деятельности правоохранительного органа. С обязательным получением обратной связи о степени удовлетворенности гражданином полученным ответом.

7. Обсуждение эффективности деятельности правоохранительных органов в фокус-группах (граждане с ограниченными возможностями, многодетные матери, пенсионеры, школьники, студенты, жители населенного пункта и т.д.) с обязательным информированием о мерах, принятых по результатам обсуждения.

8. Проведение занятий по правовой грамотности и профилактике правонарушений среди населения (педагоги организаций образования не юридического профиля, школьники, студенты, пенсионеры, трудовые коллективы, люди с ограниченными возможностями).

III. Финансовые меры

1. При формировании бюджета правоохранительных органов учитывать в смете расходы на организацию мероприятий по вовлечению населения в правоохранительную деятельность;

2. Регулярно пересматривать систему оплаты труда и пенсионного обеспечения сотрудников правоохранительных органов с учетом экономической ситуации в стране (инфляция, рост цен и пр.).

Заключение

Исследование теоретических и практических аспектов института доверия населения правоохранительным органам в Республике Казахстан дают возможность сформулировать некоторые выводы и предложения, способствующие развитию теории и практики правоохранительной деятельности в части формирования доверия населения правоохранительным органам. В соответствии с поставленными задачами исследования эти выводы и предложения заключаются в следующем.

1. Изучение особенностей развития института доверия населения правоохранительным органам в Республике Казахстан показало, что государственными и гражданскими институтами в целом, и правоохранительными органами в частности, осуществляется работа по построению доверия населения и обеспечению удовлетворенности граждан деятельностью правоохранительных органов. Основными направлениями деятельности по повышению уровня доверия населения правоохранительным органам являются: реформирование правоохранительных органов; противодействие коррупции; развитие институтов общественного контроля и совершенствование законодательства с поэтапной цифровизацией уголовного и административного процесса.

Вместе с тем, несмотря на целенаправленную работу по повышению эффективности правоохранительной деятельности выявлено, что в научно-правовой литературе и практической деятельности еще имеют место неразрешенные вопросы, решение которых позволит поднять на более качественный уровень ситуацию с доверием населения правоохранительным органам.

2. Путем анализа сущности и содержания понятия «доверие населения правоохранительным органам» определено, что это «психологические условия, сопровождающиеся позитивным взаимоотношением сторон, при которых каждый индивид воспринимает позитивно, положительно правоохранительные органы вне зависимости от вовлеченности в орбиту уголовного

преследования или другого опыта взаимодействия с ними». Данное определение имеет значение для формирования концепции института доверия правоохранительным органам, отграничивает от иных видов доверия, а также вводит в научный оборот новый понятийно-категориальный аппарат.

3. На основе определения факторов, влияющих на доверие населения правоохранительным органам выявлено, что таковыми являются состояние организационно-управленческого, социально-экономического и финансового обеспечения, а также уровень сознания (менталитета) населения, в том числе сотрудников правоохранительных органов как неотъемлемой части населения Республики Казахстан.

Просчеты в организации труда сотрудников правоохранительных органов приводят к профессиональному выгоранию и, как следствие, зачастую оставлению правоохранительной службы, хотя большинству сотрудников нравится их работа именно в силу возможности обеспечивать безопасность граждан.

Более того, частые трансформации в правоохранительной системе, включая сокращение персонала, также не способствуют устойчивости доверия населения правоохранительным органам.

В большинстве случаев сотрудники правоохранительных органов не обладают достаточным жизненным опытом, коммуникативными навыками и навыками использования информационных технологий при работе с населением. Основная причина – отток наиболее опытных сотрудников, как следствие, слабая работа института наставничества, ограниченность бюджета и времени для саморазвития, сбой в управлении человеческими ресурсами в правоохранительных органах, в том числе в организации повышения квалификации и переподготовки личного состава.

Вместе с тем, немаловажное значение имеет обеспечение условий для работы. Например, достаточно высокий уровень доверия можно наблюдать, когда сотрудник правоохранительного органа обладает соответствующими знаниями и навыками и умеет их применять, но это может быть относительным из-за состояния

технической оснащенности или уровня благоустройства, развитости инфраструктуры обслуживаемого участка.

Правоохранительные органы в основном внедряют меры касательно института доверия населения без предварительного выявления и анализа потребностей населения на конкретном обслуживаемом участке и оценки затратности и результативности данных мер. Основным фактором, способствующим эффективности вводимых мер является заинтересованность всех сторон в достижении поставленных целей. Однако финансовые возможности правоохранительных органов в их реализации также имеют существенное значение.

Вместе с тем, методы повышения доверия населения правоохранительным органам в настоящее время заключаются в правовом обеспечении деятельности по улучшению состояния дел в правоохранительной сфере; усилении ограничений и требований к кандидатам и сотрудникам правоохранительных органов, в том числе в рамках противодействия проявлениям коррупции; организации качественного, оперативного и всестороннего рассмотрения заявлений и обращений граждан в правоохранительные органы, а также вовлечении общественности и СМИ в деятельность правоохранительных органов и их взаимодействии.

Критериями оценки эффективности правоохранительных органов должны стать состояние законности при осуществлении правоохранной деятельности, прозрачность процедур, доступность сведений, а также качество и скорость разрешения вопросов по обращениям граждан.

4. В отличие от ранее проведенных исследований по доверию населения, фактическое состояние дел относительно доверия населения правоохранительным органам в Республике Казахстан в настоящем исследовании определено путем опроса обеих заинтересованных сторон – населения и сотрудников правоохранительных органов и изучения работы, проводимой правоохранительными органами в данном направлении. Это позволило установить противоречия в позициях населения и сотрудников правоохранительных органов по отношению

к восприятию гражданами правоохранительных органов и факторам, влияющим на формирование доверия населения к ним.

В целом, доверие правоохранительным органам уникально для каждого человека, поскольку зависит от эмоционально-психологических особенностей индивида, влияния окружающей среды и конкретной ситуации.

Недоверие правоохранительным органам у некоторых людей формируется из-за обстоятельств персонального характера, таких как правовая неграмотность, правовой нигилизм, потребительское отношение к социуму, эгоизм, неуверенность в себе и др.

Позитивное отношение, полное доверие и удовлетворенность деятельностью правоохранительных органов относительно и зависят от восприятия индивида и активной позиции всех заинтересованных сторон (гражданина, в том числе сотрудника правоохранительного органа) по отношению к событиям, происходящим в стране и обществе.

Однако можно отобразить общую картину. Формирование доверия или недоверия правоохранительным органам происходит в условиях воздействия внешней среды – содержания информации, получаемой из средств массовой информации, сайтов, социальных сетей, жизненных историй других людей. Основная причина этой проблемы – несовершенство системы управления информацией, которая, в свою очередь, зависит от внешних факторов, таких как политика правительства, социально-экономическая ситуация в стране.

Данное исследование не выявило доказательств системного подхода к совершенствованию института доверия населения правоохранительным органам, что, как результат, отражается на уровне доверия и степени удовлетворенности деятельностью правоохранительных органов.

К сожалению, сложно утверждать о реальном рабочем альянсе (сотрудничестве) между всеми заинтересованными сторонами. Зачастую он существует формально, больше носит эпизодический, показательный характер. Следовательно, основная часть населения все больше укрепляется во мнении о неискренности действий представителей правоохранительных органов, что, в свою

очередь, влияет на уровень тревожности и беспокойства граждан за безопасность свою и своих близких.

5. На основе оценки приемлемости выявленных практик по формированию доверия населения правоохранительным органам и по оценке его состояния заинтересованными сторонами сделан вывод, что улучшение ситуации с доверием населения правоохранительным органам возможно путем использования модели – рабочего альянса – объединения индивида, государственных и общественных институтов, сфокусированного на четком согласовании процесса взаимоотношений и предоставлении гражданину возможности быть услышанным.

При этом в качестве путей совершенствования деятельности по формированию доверия населения правоохранительным органам и оценки его уровня в Республике Казахстан предлагаются меры организационно-управленческого, правового и финансового характера, основанные на зарубежном опыте.

Данное исследование открывает новые перспективы для дальнейших исследований в области совершенствования института доверия населения правоохранительным органам, в том числе в апробации и реализации разработанных рекомендаций.

Исследовать проблему института доверия населения правоохранительным органам было непросто, как это можно было бы представить. На разных этапах исследования исследователи сталкивались с разными проблемами. Например, в большинстве случаев приходилось соглашаться с условиями, установленными респондентами, такими как ограничение в записи, проведение интервью в удобное для участников время, заверение в безопасности участия в опросе. Сбор данных представлял трудности в контексте получения необходимой информации. Некоторые респонденты (во время опросов) не были готовы откровенно высказать свое мнение из-за боязни последствий. В связи с пандемией COVID-19 трудности также были с организацией опроса населения и со сбором материалов из-за ограниченности доступа к ним и т.д.

Возможно, исследование имеет ограничения в части использования перекрестных исследований и недостаточной углубленной проработанности предложенных мер. Вместе с тем,

оно может внести определенный вклад в исследование института доверия населения правоохранительным органам и может стать стимулом для дальнейшего развития данной тематики в целом, и отдельных ее направлений в частности.

Результаты исследования также могут быть использованы в разработке и реализации учебных программ в рамках вузовского, послевузовского и дополнительного образования.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 The Global Competitiveness Report 2019 // Режим доступа: [http://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobal Competitiveness Report2019.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobal_Competitiveness_Report2019.pdf) (дата обращения 2020-27-12).

2 WEF GCR 1.04 Public trust in politicians // Access mode http://reports.weforum.org/pdf/gci-2017-2018-scorecard/WEF_GCI_2017_2018_Scorecard_EOSQ041.pdf (дата обращения 2020-27-12).

3 Рейтинг доверия врачей фармацевтическим производителям // Режим доступа: <https://gxpnews.net/2020/12/rejting-doveriya-vrachej-farmaczevticheskim-proizvoditelyam/> (дата обращения 2020-27-12).

4 A new growth model for building a secure middle class. Kazakhstan Systematic Country Diagnostic: Report No. 125611-KZ. – World Bank Group // Режим доступа: <http://documents1.worldbank.org/curated/en/664531525455037169/pdf/KAZ-SCD-April-2018-FINAL-eng-with-IDU-05012018.pdf> (дата обращения 17.09.2020).

5 Концепция правовой политики Республики Казахстан на период с 2010 по 2020 годы: Указ Президента Республики Казахстан от 24 августа 2009 года // Режим доступа: http://adilet.zan.kz/rus/docs/U090000858_ (дата обращения 20.05.2020).

6 О мерах по повышению эффективности правоохранительной деятельности и судебной системы в Республике Казахстан: Указ Президента Республики Казахстан от 17 августа 2010 года № 1039 // Режим доступа: http://adilet.zan.kz/rus/docs/U100001039_ (дата обращения 20.05.2020).

7 Конструктивный общественный диалог – основа стабильности и процветания Казахстана: Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана от 02 сентября 2019 года // Режим доступа: https://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana (дата обращения 08.05.2020).

8 Казахстан в новой реальности: время действий: Послание Главы государства Касым-Жомарта Токаева народу Казахстана от

01 сентября 2020 года // Режим доступа: https://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-glavy-gosudarstva-kasym-zhomarta-tokaeva-narodu-kazahstana-1-sentyabrya-2020-g (дата обращения 05.09.2020).

9 Биекенов, Н.А. Конституционно-правовые основы организации и деятельности полиции Республики Казахстан: Диссертация на соискание ученой степени доктора юридических наук: 12.00.02. – Алматы, 2009. – 398 с.; Биекенов, Н.А. Национальная полиция Казахстана: конституционно-правовые основы организации и деятельности: Монография. – Бишкек, 2011. – 430 с.

10 Проблемы формирования «нулевой терпимости» к правонарушениям в обществе: Научно-практическое пособие / Коллектив авторов. – Астана: Академия правоохранительных органов, 2018. – 149 с.

11 Сартаева, Н.А. К вопросу о приоритетности доверия со стороны населения в системе оценки деятельности правоохранительных органов Республики Казахстан // Вестник Института законодательства Республики Казахстан. – 2011. – № 3(23). – С. 92-96.

12 Турецкий, Н.Н. Основы доверия населения правоохранительным органам: статья // Криминология: вчера, сегодня, завтра. – 2014. – № 2(33). – С. 28-40.

13 Рахметоллов, А.К., Бекишева, С.Д., Киздарбекова, А.С. О некоторых вопросах доверия предпринимателей к правоохранительным органам // Вестник Евразийского национального университета имени Л.Н. Гумилева. Серия Право. – 2020. – № 2(131). – С. 44-54.

14 Уголовно-процессуальное право. Актуальные проблемы теории и практики: Учебник. /Под ред. В.А. Лазаревой, А.А. Тарасова. – Москва: «Юрайт», 2019. – 319 с.

15 О Концепции судебной реформы в РСФСР: Постановление Верховного Совета РСФСР от 24 октября 1991 г. № 1801-1 // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=EXP&n=221794#07302979060038062> (дата обращения 2020-05-09).

16 О государственной программе первоочередных мер по борьбе с преступностью и укреплению правопорядка в Республике Казахстан на 1993-1995 годы: Постановление Президента Республики Казахстан от 23 сентября 1993 г. № 1352. Утратило силу Указом Президента Республики Казахстан от 18 июня 2009 года № 829 // Режим доступа: https://adilet.zan.kz/rus/docs/K930001352_/links (дата обращения 2020-05-10).

17 Назарбаев Н.А. Избранные речи. Том II. 1991-1995 гг. – Астана: ИД «Сарыарка», 2009. – 672 с.

18 О Государственной программе правовой реформы в Республике Казахстан: Постановление Президента Республики Казахстан от 12 февраля 1994 года № 1569. Утратило силу Указом Президента РК от 9 января 2006 года № 1696 // Режим доступа: https://adilet.zan.kz/rus/docs/K940001569_/links (дата обращения 2020-17-10).

19 О неотложных мерах по борьбе с преступностью и укреплению правопорядка: Постановление Президента Республики Казахстан от 17 марта 1995 года № 2127. Утратило силу Указом Президента Республики Казахстан от 9 января 2006 года № 1696 // Режим доступа: https://adilet.zan.kz/rus/docs/K950002127_ (дата обращения 2020-17-10).

20 Уголовный кодекс Республики Казахстан от 16 июля 1997 года № 167-І. Утратил силу Уголовным кодексом Республики Казахстан от 3 июля 2014 года № 226-V // Режим доступа: https://adilet.zan.kz/rus/docs/K970000167_/history (дата обращения 2020-05-11).

21 Уголовно-процессуальный кодекс Республики Казахстан от 13 декабря 1997 года № 206-І. Утратил силу Уголовно-процессуальным кодексом Республики Казахстан от 4 июля 2014 года № 231-V // Режим доступа: https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z970000206_ (дата обращения 2020-05-11).

22 О борьбе с коррупцией: Закон Республики Казахстан от 2 июля 1998 года № 267-І. Утратил силу Законом Республики Казахстан от 18 ноября 2015 года № 410-V ЗРК // Режим доступа: https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1009795 (дата обращения 15.09.2020).

23 О дальнейших мерах по реализации Стратегии развития Казахстана до 2030 года: Указ Президента Республики Казахстан от 06 апреля 2007 года № 310 // Режим доступа: https://adilet.zan.kz/rus/docs/U070000310_#z0 (дата обращения 2020-20-12).

24 Об утверждении Плана мероприятий по исполнению Общенационального плана основных направлений (мероприятий) по реализации ежегодных 2005-2007 годов посланий Главы государства народу Казахстана и Программы Правительства Республики Казахстан на 2007-2009 годы: Постановление Правительства Республики Казахстан от 20 апреля 2007 года № 319 // Режим доступа: https://adilet.zan.kz/rus/docs/P070000319_ (дата обращения 2020-20-12).

25 Новое десятилетие – новый экономический подъем – новые возможности Казахстана: Послание Президента Республики Казахстан Н.А. Назарбаева народу Казахстана, 29 января 2010 года // Режим доступа: https://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-prezidenta-respubliki-kazakhstan-n-a-nazarbaeva-narodu-kazakhstan-29-yanvary-2010-goda_1340624693 (дата обращения 2020-20-12).

26 О Стратегическом плане развития Республики Казахстан до 2020 года: Указ Президента Республики Казахстан от 1 февраля 2010 года № 922. Утратил силу Указом Президента Республики Казахстан от 15 февраля 2018 года № 636 // Режим доступа: https://adilet.zan.kz/rus/docs/U100000922_ (дата обращения 2020-20-12).

27 Стратегия Казахстан 2050»: новый политический курс состоявшегося государства: Послание Президента Республики Казахстан-Лидера Нации Н.А. Назарбаева народу Казахстана от 14 декабря 2012 года // Режим доступа: https://www.akorda.kz/ru/events/astana_kazakhstan/participation_in_events/poslanie-prezidenta-respubliki-kazahstan-lidera-nacii-nursultana-nazarbaeva-narodu-kazahstana-strategiya-kazahstan-2050-novy-i-politicheskii- (дата обращения 2020-20-12).

28 Шереметьев, М.И. Вопросы правового регулирования прозрачности правоохранительной деятельности в Казахстане // Вестник Академии правоохранительных органов, 2019. – № 1 (11). – С. 52-61.

29 О мерах по дальнейшему развитию правоохранительной системы Республики Казахстан: Указ Президента Республики Казахстан от 31 декабря 2013 года № 720 // Режим доступа: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/U1300000720> (дата обращения 2020-20-12).

30 Закон Республики Казахстан от 2 ноября 2015 года № 383-V «Об общественных советах» // Режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1500000383> (дата обращения 2020-20-12).

31 Когамов, М.Ч. Общественные советы как источник формирования доверия населения к правоохранительным органам // Сборник материалов научного мероприятия – Криминологический форум, посвященный памяти Прокурора Казахской ССР Утегена Сеитовича Сеитова– Косшы: Академия правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан, 2020. – 273 с.

32 О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам деятельности местной полицейской службы: Закон Республики Казахстан от 2 ноября 2015 года № 388-V ЗРК // Режим доступа: <http://10.61.42.188/rus/docs/Z1500000388> (дата обращения 2020-20-12).

33 Уголовный кодекс Республики Казахстан от 3 июля 2014 года № 226-V // Режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1400000226> (дата обращения 2020-20-12).

34 Уголовно-процессуальный кодекс Республики Казахстан от 4 июля 2014 года № 231-V // Режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1400000231> (дата обращения 2020-20-12).

35 Кодекс Республики Казахстан об административных правонарушениях от 5 июля 2014 года № 235-V ЗРК // Режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/K1400000235> (дата обращения 2020-20-12).

36 Об утверждении национального плана развития Республики Казахстан до 2025 года и признании утратившими силу некоторых Указов Президента Республики Казахстан: Указ Президента Республики Казахстан от 15 февраля 2018 года № 636 // Режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U1800000636> (дата обращения 2020-20-12).

37 Об утверждении положения и состава Национального совета общественного доверия при Президенте Республики Казахстан: Указ Президента Республики Казахстан от 17 июля 2019 года № 63 // Режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/U190000063U> (дата обращения 2020-20-12).

38 Административный процедурно-процессуальный кодекс Республики Казахстан от 29 июня 2020 года № 350-VI [Электронный ресурс] // Режим доступа: https://online.zakon.kz/document/?doc_id=35132264#pos=1878;-41 (дата обращения 2020-15-09).

39 Столяр, В.Ю. Социально-философский и междисциплинарный дискурс о доверии // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. – 2008. – № 77. // Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-filosofskiy-i-mezhdistsiplinarnyy-diskurs-o-doverii> (дата обращения 04.10.2020).

40 Фукуяма, Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию / Пер. с англ. – М.: ООО «Издательство АСТ»: ЗАО НПП «Ермак», 2004. – 730 с.

41 Переверзева, И.А. Проблема доверия в сфере бизнеса // Иностранная психология. – 2000. – № 12. – С. 84-93.

42 Ахтулов, А.Л., Гегедивш, И.П. Доверие как феномен социальной реальности // Омский научный вестник. – 2014. – №4. – С.34-35.

43 Байков, Н.М. Обсуждаем проблему: состояние и развитие гражданского общества // Власть и управление на Востоке России. – 2018. – №1 (82). – С. 55-64.

44 Castaldo, S. Trust variety: Conceptual nature, dimensions and typologies: Conference materials 4-6.09.2003. – Lugano, Switzerland, 2003. // Режим доступа: <https://www.impgroup.org/uploads/papers/4317.pdf> (дата обращения 10.05.2020).

45 Ишманова, Г.Д. Нравственно-оценочный компонент политической культуры // Вестник Башкирск. ун-та. – 2006. – № 4 // Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/nravstvenno-otsenochnyy-komponent-politicheskoy-kultury> (дата обращения 04.04.2020).

46 Доброхотов, Р.А. Доверие глазами экономистов и психологов (о книге А.В. Беянина и В.П. Зинченко «Доверие в

экономике и общественной жизни»). Вопросы экономики. – 2011. – № 5. – С. 136-145.

47 Ромашкин, Г.С. Доверие в российском обществе: экономико-социологический: Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата социологических наук. – Тюмень, 2011. – 26 с.

48 Сарсимбаев, Б.Б., Амитов, С.А. Теоретические подходы изучения доверия к социально-экономическим институтам общества // Вестник КазНУ имени Аль-Фараби. Серия психологии и социологии. – 2017. – № 4 (63). – С. 44-53.

49 Ильясов, Ф.Н. Типы шкал и анализ распределений в социологии // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2014. – № 04. – С. 24-40.

50 Бекбасова, Г.Д., Амургаева, Д.Т. Понятия и сущность доверия населения к правоохранительным органам в современном обществе // Актуальные вопросы современной науки: Материалы Международной научно-практической конференции. – Караганды: Карагандинская академия МВД Республики Казахстан им. Б. Бейсенова, 2020.

51 Тищенко, А.В. Отношение к правоохранительным органам в общественном сознании: состояние и основные факторы // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология. – 2019. – № 2 (239). – С. 151-156.

52 Тимко, С.А., Жайворонок, А.В. Пропаганда и агитация в деятельности органов внутренних дел // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2013. – № 4 (55). – С. 43-47.

53 Биекенов, Н.А. Конституционно-правовые основы организации и деятельности полиции Республики Казахстан: Диссертация на соискание ученой степени доктора юридических наук: 12.00.02. – Алматы, 2009. – 398 с.

54 Туровский, М.Б., Швырёв, В.С., Голдберг, Ф.И. Гуманитарная энциклопедия: Концепты // Режим доступа: <https://gtmarket.ru/concepts/6871> (дата посещения 2020-18-05).

55 О правоохранительной службе: Закон Республики Казахстан от 6 января 2011 года № 380-IV // Режим доступа: <https://>

online.zakon.kz/document/?doc_id=30916594 (дата обращения 07.07.2020).

56 О некоторых вопросах реализации кадровой политики в правоохранительных органах Республики Казахстан: Указ Президента Республики Казахстан от 16 марта 2016 года № 211 // Режим доступа: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/U1600000211> (дата обращения 07.07.2020).

57 О прокуратуре: Закон Республики Казахстан от 30 июня 2017 года № 81-VI // Режим доступа: https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31690116 (дата обращения 07.07.2020).

58 Об утверждении Дорожной карты по модернизации органов внутренних дел Республики Казахстан на 2019-2021 годы: Постановление Правительства Республики Казахстан от 27 декабря 2018 года № 897 // Режим доступа: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/P1800000897> (дата обращения 07.07.2020).

59 Об Антикоррупционной стратегии Республики Казахстан на 2015-2025 годы: Указ Президента Республики Казахстан от 26 декабря 2014 года № 986 // Режим доступа: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/U1400000986> (дата обращения 07.07.2020).

60 Об утверждении Бюджетной программы на 2017-2019 годы: Приказ Генерального Прокурора Республики Казахстан от 20 ноября 2017 года № 136 // Режим доступа: <http://prokuror.gov.kz/rus/o-prokurate/budzhethnaya-programma-na-2017-2019-gody?language=en> (дата посещения 18.04.2020).

61 Дейк, Я.В., Кестерн, Д.В., Слейд, Г., Трошев, А. Оценка уровня безопасности населения и доверия к правоохранительным органам: Заключительный отчет. – Астана: Генеральная прокуратура Республики Казахстан, Проект EUCJ, 2018.

62 Маркова, А.В. Казахстане назвали самые коррумпированные госорганы // Режим доступа: <https://kursiv.kz/news/obschestvo/2020-02/v-kazakhstane-nazvali-samyekorrumpirovannye-gosorganu> (дата посещения 2020-17-02).

63 Центр деловой информации Kapital.kz. 7 причин низкого доверия к правоохранительной системе // Режим доступа: <https://kapital.kz/gosudarstvo/52222/7-prichin-nizkogo-doveriya-k-pravookhranitel-noy-sisteme.html> (дата посещения 2020-17-02).

64 Tyler, T. How Police Can Regain Public Trust, According to Science // Режим доступа: <https://www.psychologicalscience.org/observer/effective-policing-depends-on-public-trust-science-shows> (дата посещения 2020-20-02).

65 Об утверждении статистической формы общегосударственного статистического наблюдения «Уровень доверия населения к правоохранительным органам» (индекс УДН, периодичность один раз в год) и инструкции по ее заполнению: Приказ Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан от 23 декабря 2019 года № 15 // Режим доступа: <http://adilet.zan.kz/rus/docs/V1900019791> (дата обращения 2020-15-08).

66 Friedman, M. What Happens When We Don't Trust Law Enforcement? The importance of law enforcement's role in society's well-being // Режим доступа: <https://www.psychologytoday.com/us/blog/brick-brick/201409/what-happens-when-we-dont-trust-law-enforcement-0> (accessed 2020-17-05).

67 Бова, А.А. Факторы доверия населения Украины к милиции // Режим доступа: <https://www.researchgate.net/publication/320703130> (дата посещения 2020-17-04).

68 О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц: Закон Республики Казахстан №221 от 12 января 2007 года // Режим доступа: https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30086115 (дата посещения 2020-17-04).

69 Ефремова, Т.Ф. Новый словарь русского языка. Толково-словообразовательный. – М.: Русский язык, 2000 // Режим доступа: <https://www.efremova.info/word/kriterij.html#.X4VFvGgzblIU> (дата посещения 2020-10-05).

70 Быковская, Ю.В. Критерии оценки эффективности деятельности полиции зарубежных стран // Национальные интересы: приоритеты и безопасность, 2014. – № 11(248). – С. 51-64.

71 Шклярчук, М.С., Скугаревский, Д.С., Бегтин, И.В., Скифский, И.С. Криминальная статистика – через открытость к управляемости: аналитическая записка. – СПб: ИПП ЕУСПБ, 2015. – 24 с.

72 Тебин, Н.П. Япония: полицейские должны действовать как мудрые родители // Милиция. – 2008. – № 10. // Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kriterii-otsenki-effektivnosti-deyatelnosti-politsii-zarubezhnyh-stran> (дата посещения 28.04.2020).

73 Алангожин, А. Полицейские должны приезжать на вызов через 7 минут – глава МПС Нур-Султана // Режим доступа: https://www.total.kz/ru/news/bezopasnost/politseiskie_dolzni_priezzhat_na_vizov_cherez_7_minut_glava_mps_nursultana_date_2019_08_05_13_57_38 (дата посещения 28.04.2020).

74 Мостовая, Е. Исследование показало, что доверие казахстанцев к полиции растет. Так ли это? // Режим доступа: <https://newtimes.kz/eksklyuziv/106214-issledovanie-pokazalo-chto-doverie-kazakhstantsev-k-politsii-rastet-tak-li-eto> (дата посещения 25.03.2020).

75 Новак, А. Книга, которой нет. Как бросить беличье колесо и стряхнуть пыль со своей мечты. – Санкт-Петербург: Питер, 2016. – 128 с.

76 Minneapolis Police, Long Accused of Racism, Face Wrath of Wounded City // Режим доступа: <https://www.nytimes.com/2020/05/27/us/minneapolis-police.html> (дата посещения 10.11.2020); Kenosha shooting: Protests erupt after US police shoot black man // Режим доступа: <https://www.bbc.com/news/world-us-canada-53886070> (дата посещения 10.11.2020).

77 Denscombe, M. The Good Research Guide: For small-scale social research projects (6th ed.). – London, England: Open University Press, 2017. – 389 p.

78 Newby, P. Research methods for education. – Harlow, England; New York: Pearson Education Limited, 2010. – 714 p.

79 Telegram-канал журналиста газеты «Время» Михаила Козачкова // Режим доступа: <https://t.me/kozachkow/690> (дата обращения 2020-26-08).

80 Основные показатели по видам деятельности // Режим доступа: <https://stat.gov.kz/official/industry/20/statistic/7> // (дата обращения 15.05.2020).

81 Ажибаев, А.М.-А. Анализ реформ в органах внутренних дел Республики Казахстан // Режим доступа: <https://www.zakon.kz>

kz/4976935-analiz-reform-v-organah-vnutrennih-del.html (дата обращения 15.05.2020).

82 Полицейские Казахстана увольняются из-за низкой зарплаты // Режим доступа: <https://informburo.kz/novosti/policeyskie-kazahstana-uvolnyayutsya-iz-za-nizkoj-zarplaty-.html> (дата обращения 15.05.2020).

83 В МВД Казахстана подтвердили сокращение более 10 тыс. полицейских // Режим доступа: <https://zonakz.net/2019/04/12/v-mvd-kazahstana-podverdili-sokrashhenie-bolee-10-tys-policejskix/> (дата обращения 15.05.2020).

84 Алексеева, А.Ю. Основные элементы и структура межличностного доверия // Социологический журнал. 2009. № 3. // Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-elementy-i-struktura-mezhlichnostnogo-doveriya> (дата обращения 28.09.2020).

85 Информация Комитета по финансовому мониторингу Министерства финансов Республики Казахстан к вопросу исследования на тему: «Доверие населения, как индикатор деятельности правоохранительных органов Республики Казахстан» (Исх. № 04-КФ/9418 от 10.09.2020 г.).

86 Информация Агентства Республики Казахстан по противодействию коррупции Республики Казахстан к вопросу исследования на тему: «Доверие населения, как индикатор деятельности правоохранительных органов Республики Казахстан» (Исх. № 1-2-2/Е716 от 11.09.2020 г.).

87 Толковый словарь Ожегова и Шведовой // Режим доступа: <https://gufo.me/dict/ozhegov/%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D1%8F%D0%BD%D1%81> (дата обращения 28.09.2020).

88 The SARA model // Режим доступа: <https://porcenter.asu.edu/content/sara-model-0> (дата посещения 02.09.2020); Crime and Disorder Reduction Partnerships // Режим доступа: <http://policeauthority.org/metropolitan/partnerships/cdrp/index.html> (дата посещения 02.09.2020).

89 Пилотный проект сервисной полиции запустили в Карагандинской области // Режим доступа: <http://novoetv.kz/2019/11/pilotnyj-proekt-servisnoj-policii-zapustili-v-karagandinskoj-oblasti/> (дата посещения 14.06.2020).

90 Полиция Казахстана переходит на сервисную модель // Режим доступа: https://www.inform.kz/ru/policiya-kazahstana-perehodit-na-servisnuyu-model_a3697942 (дата посещения 25.09.2020).

91 Griffin D.M. Standard Operating Procedures for the Oldham County Police Department // Режим доступа: <http://www.justiceacademy.org/iShare/Library-Manuals/OldhamCountyPolice.pdf> (accessed 25.08.2020).

92 Биекенов, Н.А. Конституционно-правовые основы организации и деятельности полиции Республики Казахстан: Автореферат диссертации доктора юридических наук: 12.00.02. – Алматы, 2009. – 47 с.

93 Асадов, А. М. Основы теории косвенных (нелинейных) административных отношений // Вестник ЮУрГУ. Серия: Право. 2010. – № 5 (181) // Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovy-teorii-kosvennyh-nelineynyh-administrativnyh-otnosheniy> (дата обращения 06.06.2020).

94 Раевский, П.А., Пархоменко, С.А. Организация правоохранительной системы в некоторых федеративных странах мира: информационно-справочные материалы // Режим доступа: <https://indem.ru/proj/rpf/OrPraOhrSiFederStra.pdf> (дата обращения 01.06.2020).

95 Brooker, R.G., Schaefer, T. Public opinion in the 21st century: Let the People Speak? – Belmont, CA, USA, 2005. – 448 p.

96 Berinsky, A.J. Measuring Public Opinion with Surveys // Annu. Rev. Polit. Sci. – 2017. – 20. – P. 309-329.

97 Ashcroft, J., Daniels, D.J., Hart, S.V. Factors That Influence Public Opinion of the Police. – Washington: U.S. Department of Justice Office of Justice Programs, 2003. – 12 p.

98 Maslov, A. Measuring the Performance of the Police: The Perspective of the Public: Research report: 2015-R034. – Ottawa, Ontario: Research Division of the Public Safety Canada, 2016. – 61 p.

99 Кулмуханбетова, Б.А. Критерии определения эффективности деятельности правоохранительных органов (на примере органов внутренних дел) // Вестник Академии правоохранительных органов. – 2020.– № 3 (17). – С. 75-81.

Приложение А

**Вопросы для социологического опроса сотрудников
правоохранительных органов**

по исследованию «Доверие населения как индикатор деятельности правоохранительных органов Республики Казахстан»

Раздел 1. Социально-демографическая характеристика участников

1. Возраст респондентов в разрезе служб

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
18-19 лет				
20-24 лет				
25-29 лет				
30-34 лет				
35-40				
41-45				
46-50				
51+				
Нет ответа				

2. Пол

	Мужчины	Женщины
Прокуратура		
ОВД		
АПК		
СЭР		

3. Семейное положение

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Состою в зарегистрированном браке				
Состою в не зарегистрированном браке				

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
В разводе				
В браке не состоят				
Вдовец / вдова				

4. Образование

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Среднее общее				
Среднее профессиональное (колледж)				
Неоконченное высшее				
Высшее				
Высшее послевузовское				
Другое				

5. Стаж на правоохранительной службе

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
До 1-го года				
От 1 до 3 лет				
От 3 до 5 лет				
От 5 до 10 лет				
От 10 до 15 лет				
От 15 до 20 лет				
Свыше 20 лет				
Нет ответа				

6. Занимая должность

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Сотрудник, не обладающий управленческими функциями				
Руководитель (заместитель) отделения, отдела				
Руководитель (заместитель) отделения, отдела				
Другое				
Нет ответа				

7. Место жительства

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Город				
Сельская местность				
Нет ответа				

8. В каком регионе работаете

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Нур-Султан				
Алматы				
Шымкент				
Акмолинская область				
Актюбинская область				
Алматинская область				
Атырауская область				
Восточно-Казахстанская область				
Жамбылская область				
Западно-Казахстанская область				
Карагандинская область				
Костанайская область				
Кызылординская область				
Мангистауская область				
Павлодарская область				
Северо-Казахстанская область				
Туркестанская область				
Нет ответа				

Раздел 2. Основная часть

9. Как вы считаете, с какими проблемами чаще всего сталкиваются граждане при обращении в правоохранительные органы

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Никаких проблем нет				
Чаще бывают случаи некомпетентности сотрудников				

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Необходимость ждать из-за загруженности сотрудников				
Другое				
Нет ответа				

10. Как вы считаете, в какие правоохранительные органы чаще всего приходится обращаться гражданам

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
В органы прокуратуры				
В ОВД				
В АПК				
В СЭР				
Нет ответа				

11. С какими проблемами чаще всего обращаются в правоохранительные органы

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
По судебным вопросам.				
С жалобами на бездействие государственных органов				
На несогласие с решением органов уголовного преследования.				
По заработной плате.				
С жалобами на действия сотрудников (прокуратуры, органов внутренних дел, антикоррупционной службы, службы экономических расследований)				
Другое				
Нет ответа				

12. В практике Вашей работы, для защиты своих прав как часто обращаются граждане по одним и тем же вопросам в правоохранительные органы

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Преимущественно однократно				
Преимущественно многократно				
Другое				
Нет ответа				

13. Укажите, пожалуйста, причины однократного или многократного обращения граждан в правоохранительные органы

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Когда граждане недовольны решением				
Связано с недоверием к правоохранительному органу				
Правовой неграмотности.				
Воздействовать на решение.				
Другое				
Нет ответа				

14. С какими трудностями чаще всего сталкиваются сотрудники при защите прав граждан

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Бывают разные люди, поэтому сложно с ними работать				
Не хватает опыта				
Постоянная текучка на работе				
Руководство дает много ненужных поручений, поэтому нет времени нормально работать с гражданами				
Недостаточное техническое обеспечение				
Другое				
Нет ответа				

15. У Вас есть опыт разрешения проблем граждан при обращении в правоохранительные органы

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Только с годами служебной работы, научился работать с гражданами				
Опыт не нужен, главное с уважением относиться к людям				
Из-за перегрузок трудно получить какой-то опыт, больше полагаюсь на интуицию				
Мой опыт – это то, как работают мои коллеги				
Другое				
Нет ответа				

16. Что, по Вашему мнению, влияет на негативное восприятие населением деятельности правоохранительных органов

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Недостаточным опытом сотрудников				
Бездействием правоохранительных органов				
Правовым нигилизмом населения				
Другими причинами				
Нет ответа				

17. Как часто в своей профессиональной деятельности при работе с населением Вам приходится сталкиваться с другими правоохранительными органами

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
В моей работе нет необходимости				
Постоянно, и это занимает много времени из-за формальностей				

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Довольно часто, моя эффективность зависит от профессионализма сотрудников другого правоохранительного органа				
Нет эффективной согласованности между правоохранительными органами в работе с населением, приходится делать лишнюю работу				
Другое				
Нет ответа				

18. По 5 (пяти) бальной шкале (от 1 – очень плохо до 5 – отлично) оцените эффективность взаимодействия с другими правоохранительными органами по защите прав населения.

Оценка сотрудников органов прокуратуры:

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
1				
2				
3				
4				
5				
Нет ответа				

Оценка сотрудников ОВД:

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
1				
2				
3				
4				
5				
Нет ответа				

Оценка сотрудников АПК:

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
1				
2				
3				
4				
5				
Нет ответа				

Оценка сотрудников СЭР:

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
1				
2				
3				
4				
5				
Нет ответа				

19. По Вашему мнению, повышение образовательной и профессиональной подготовки поможет улучшить качество выполнения сотрудником своей работы

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Уверен				
Не уверен				
Затрудняюсь ответить				
Нет ответа				

20. Укажите причины недостатков / недоработок в работе подразделения, (отметьте подходящие варианты ответа)

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Низкая зарплата				
Слабая материально-техническая база				
Недостаточная социально-правовая защищенность сотрудников				

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Слабость / отсутствие стимулов (моральных, материальных)				
Слишком много функциональных обязанностей				
Текучесть кадров. Недостатки в подборе кадров				
Коррупция				
Несоответствие/ нестабильность нормативных правовых актов, регулирующих деятельность правоохранительного органа				
Низкий моральный уровень				
Слабая зависимость карьерного продвижения от уровня образования, квалификации				
Слабость / отсутствие зависимости карьерного продвижения от результатов работы				

21. Как Вы считаете, на Вашу работу влияют профессиональные качества коллег

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Коллеги хорошо работают и мне нужно равняться на них				
В целом все работают удовлетворительно				
Да есть коллеги, которые плохо работают, из-за этого мои личные показатели ниже				
На мою служебную эффективность влияет очень плохая работа коллег				
Другое				
Нет ответа				

22. Что препятствует Вашему профессиональному росту?

Отметьте все подходящие варианты

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Нет желания				
Недостаточно опыта работы				
Не хватает свободного времени для повышения квалификации				
Низкая заработная плата				
Несоответствие специализации полученного образования роду деятельности				
Другое				

23. Как Вы считаете, существует ли необходимость финансирования по ребрендингу (изменения) внешнего вида сотрудников

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Безусловно, это поможет лучше воздействовать на правопорядок в обществе				
Это проблема назрела давно, так как форменная одежда важна для того, как будет воспринимать население сотрудника правоохранительного органа				
Не думаю, внешний вид сотрудников, соответствующий				
Внешний вид сотрудников плохой				
Другое				

24. Оцените честность и беспристрастность своих коллег

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Отлично				
Очень хорошо				
Хорошо				

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Удовлетворительно				
Плохо				
Очень плохо				
Другое				
Нет ответа				

25. Оцените деятельность подразделения, где Вы работаете, по взаимодействию с общественностью (населением)

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Отлично				
Очень хорошо				
Хорошо				
Удовлетворительно				
Плохо				
Очень плохо				
Нет ответа				

26. Оцените отношение жителей и их желание помочь (стремление к сотрудничеству) правоохранительному органу, где Вы работаете

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Отлично				
Очень хорошо				
Хорошо				
Удовлетворительно				
Плохо				
Очень плохо				
Нет ответа				

27. Согласны ли Вы с мнением о том, что «Сотрудник правоохранительного органа чаще служит тем, кто предлагает деньги или другие услуги из-за того, что у него низкая заработная плата»

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Абсолютно согласен (-на)				

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Согласен (-на)				
Не согласен (-на)				
Категорически не согласен (-на)				
Затрудняюсь с ответом				
Нет ответа				

28. Согласны ли Вы с мнением о том, что «Правоохранительные органы ориентированы служить власти, чем людям (общественности)»

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Абсолютно согласен (-на)				
Согласен (-на)				
Не согласен (-на)				
Категорически не согласен (-на)				
Затрудняюсь с ответом				
Нет ответа				

29. Как население оценивает профессию сотрудника правоохранительного органа

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Получение дополнительного дохода (услуг)				
Возможность манипулировать людьми				
Работа по призванию				
Работа почетная и благородная				
Другое				
Нет ответа				

30. Вам известны случаи с людьми, которые стали жертвами правонарушения за последние 3 года, но не заявили об этом в правоохранительные органы?

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Да, знаком (-а)				
Нет, не знаком (-а)				

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Сам (-а) стал (-а) жертвой правонарушения				
Нет ответа				

31. Если в предыдущем вопросе выбрали ответ 1 или 3, то как Вы считаете, что явилось основным мотивом того, почему данная категория не обратилась в правоохранительный орган? Выберите один из следующих ответов

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Это бесполезно, все равно правоохранительные органы не могут восстановить нарушенное право				
Правоохранительные органы не будут этим заниматься, у них есть более важные дела				
Слишком много волокиты, бумажных процедур, трата времени и нервов				
Недоверие сотрудникам правоохранительных органов				
Наличие негативного опыта обращения в правоохранительный орган				
Это моя оплошность, моя невнимательность, незачем привлекать правоохранительный орган				
Сам (-а) справлюсь с ситуацией, буду самостоятельно восстанавливать свое нарушенное право				
Безразличное отношение сотрудников к своей работе				

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Грубость и хамство со стороны сотрудников правоохранительных органов				
Некомпетентность сотрудников правоохранительных органов				
Будут проблемы на работе				
Затрудняюсь ответить				
Другое				
Нет ответа				

32. Насколько население информировано о деятельности правоохранительного органа, в котором Вы работаете?

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Информировано достаточно				
Частично информировано				
Не информировано				
Затруднились ответить				
Нет ответа				

33. По Вашему мнению, какие меры могут способствовать укреплению доверия населения к правоохранительным органам (отметьте все подходящие варианты)

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Регулярный отчет перед населением представителей местных подразделений правоохранительных органов				
Участие населения в оценке соответствия занимаемой должности территориальных сотрудников правоохранительных органов (участковый инспектор полиции, руководитель поселкового, районного отдела полиции, районный прокурор)				

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Разъяснение в короткие сроки (не более суток) о сложившейся ситуации, связанной с правоохранительной деятельностью, опубликованное в СМИ и социальных сетях				
Привлечение населения в качестве волонтеров на охрану общественного порядка и обеспечение общественной безопасности				
Публикация в СМИ и социальных сетях отчетов о деятельности правоохранительных органов				
Организация телефонов «горячей» линии для оставления отзывов и предложений по работе правоохранительного органа				
Персональное информирование гражданина о результатах рассмотрения его / ее предложений по совершенствованию деятельности правоохранительного органа				
Проведение регулярных встреч с населением в неформальной обстановке (совместные спортивные мероприятия, встречи за чашкой чая и т.д.)				
Исключение выполнения сотрудником правоохранительного органа несвойственных ему функций				

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Предоставление сотрудникам правоохранительных органов нормированных условий труда для предупреждения профессионального выгорания				
Организация курсов по работе с населением для сотрудников правоохранительных органов				
Другое				

34. Какие методы необходимо использовать для выявления общественного мнения о деятельности правоохранительных органов (отметьте все подходящие варианты)

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Ежегодный опрос общественного мнения о работе правоохранительных органов, проводимый независимыми негосударственными организациями				
Обсуждение эффективности деятельности правоохранительных органов в фокус-группах (граждане с ограниченными возможностями, многодетные матери, пенсионеры, школьники, студенты, жители населенного пункта и т.д.)				
Ежегодный опрос населения, проводимый Комитетом статистики Министерства национальной экономики РК				

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Ежегодный опрос населения, проводимый правоохранительным органом				
Регулярные неформальные встречи с жителями, обслуживаемого участка				
Мониторинг социальных сетей				
Контроль общественных комиссий				
Анализ жалоб и обращений граждан.				
Другое				

Приложение Б

Вопросы для социологического опроса населения
по исследованию «Доверие населения как индикатор деятельности
правоохранительных органов Республики Казахстан»

**Раздел 1. Социально-демографическая характеристика
участников**

1. Возраст

18-19 лет	
20-24 лет	
25-29 лет	
30-34 лет	
35-40	
41-45	
46-50	
51+	
Нет ответа	

2. Пол

Пол	
Мужчины	
Женщины	
Нет ответа	

3. Семейное положение

Состоят в зарегистрированном браке	
Состоят в не зарегистрированном браке	
В разводе	
В браке не состоят	
Вдовец / вдова	
Нет ответа	

4. Образование

Начальное	
Неполное среднее	
Среднее общее	
Среднее профессиональное (колледж)	
Неоконченное высшее	
Высшее	
Высшее послевузовское (магистратура, докторантура)	
Другое	
Нет ответа	

5. Занятость

Предприниматель	
Государственный служащий	
Работник образования	
Работник здравоохранения	
Работник культуры	
Рабочий	
Военнослужащий	
Домохозяйка	
Учащийся школы	
Студент	
Пенсионер	
Фрилансер (самозанятый)	
Безработный, временно не работающий	
Другое	
Нет ответа	

6. Место жительства

Город	
Сельская местность	
Нет ответа	

7. Регион

Нур-Султан	
Алматы	
Шымкент	

Акмолинская область	
Актюбинская область	
Алматинская область	
Атырауская область	
Восточно-Казахстанская область	
Жамбылская область	
Западно-Казахстанская область	
Карагандинская область	
Костанайская область	
Кызылординская область	
Мангистауская область	
Павлодарская область	
Северо-Казахстанская область	
Туркестанская область	
Нет ответа	

Раздел 2. Основная часть

8. Напишите ассоциации, возникающие у Вас при упоминании слова «правоохранительные органы»
(введите ответ) _____.

9. Напишите ассоциации, возникающие у Вас при упоминании слова «полиция»
(введите ответ) _____.

10. Напишите ассоциации, возникающие у Вас при упоминании слова «прокуратура»
(введите ответ) _____.

11. Напишите ассоциации, возникающие у Вас при упоминании слова «антикоррупционная служба»
(введите ответ) _____.

12. Напишите ассоциации, возникающие у Вас при упоминании слова «служба экономических расследований»
(введите ответ) _____.

13. Напишите ассоциации, возникающие у Вас при упоминании слова «органы внутренних дел»
(введите ответ) _____

14. Как Вы считаете, что является главными причинами недостатков работы правоохранительных органов (отметьте все подходящие варианты ответа):

Коррупция	
Непрофессионализм и некомпетентность сотрудников правоохранительных органов	
Распространенность земляческих и родственных связей	
Недостатки в подборе кадров	
Низкий моральный уровень	
Низкая зарплата	
Слабость / отсутствие стимулов (моральных, материальных)	
Слабость материально-технической базы	
Недостаточная социально-правовая защищенность сотрудников правоохранительных органов	
Несоответствие / нестабильность нормативных правовых актов, регулирующих деятельность правоохранительного органа	
Слишком много функциональных обязанностей	
Текучесть кадров	
Другое	

15. В целом, как лично Вы относитесь к правоохранительным органам?

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Положительно				
Отрицательно				
Зависит от конкретной ситуации				
Затрудняюсь ответить				
Нет ответа				

16. Считаете ли вы правдивым утверждение «преступник всегда может откупиться»?

Определенно да	
Скорее да	
Скорее нет	
Определенно нет	
Затруднились ответить	
Нет ответа	

17 По мнению участников, правоохранительные органы в наибольшей степени сегодня защищают интересы?

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Общества в целом.				
Отдельных групп и слоев населения.				
Свои собственные.				
Правящих кругов.				
Затрудняюсь ответить.				
Нет ответа				

18. Знакомы ли Вы с людьми, которые стали жертвами правонарушения последние 3 года, но не заявили об этом в правоохранительные органы?

Да, знаком (-а).	
Нет, не знаком (-а).	
Сам (-а) стал (-а) жертвой правонарушения.	
Нет ответа.	

19. Если в предыдущем вопросе выбрали ответ 1 или 3, как Вы считаете, что явилось основным мотивом не обращения в правоохранительный орган?

Слишком много волокиты, бумажных процедур, трата времени и нервов.	
Это бесполезно, все равно правоохранительные органы не могут восстановить нарушенное право	

Недоверие сотрудникам правоохранительных органов.	
Правоохранительные органы не будут этим заниматься, у них есть более важные дела.	
Наличие негативного опыта обращения в правоохранительный орган.	
Некомпетентность сотрудников правоохранительных органов.	
Безразличное отношение сотрудников к своей работе.	
Грубость и хамство со стороны сотрудников правоохранительных органов.	
Сам (-а) справлюсь с ситуацией, буду самостоятельно восстанавливать свое нарушенное право.	
Это моя оплошность, моя невнимательность, незачем привлекать правоохранительный орган.	
Будут проблемы у меня.	
Все вышеперечисленное	
Другое	
Затрудняюсь ответить.	
Нет ответа	

20. Одни люди, когда к ним обращаются сотрудники правоохранительных органов, ощущают беспокойство, тревогу. Другие беспокойства, тревоги в такой ситуации не ощущают. К каким людям скорее относитесь Вы?

Беспокойства, тревоги не ощущаю.	
Ощущаю беспокойство, тревогу.	
Другое	
Затрудняюсь ответить.	
Нет ответа	

21. Если Вы обращались в правоохранительный орган за последние три года, то в какой орган Вы обращались?

Прокуратура.	
Органы внутренних дел.	
Антикоррупционная служба.	

Служба экономических расследований.	
Затрудняюсь ответить.	
Нет ответа	

22. Вы в целом были удовлетворены или не удовлетворены результатами Вашего последнего обращения в правоохранительный орган?

Удовлетворен(-а).	
Не удовлетворен(-а).	
Затрудняюсь ответить.	
Другое	
Нет ответа	

23. Какое из перечисленных суждений точнее всего отражает Вашу точку зрения?

Правоохранительные органы оказывают гражданам существенную помощь в решении их проблем.	
Помощь гражданам от правоохранительных органов незначительная.	
Гражданам от правоохранительных органов больше вреда, чем пользы.	
Другое	
Затрудняюсь ответить.	
Нет ответа.	

24. Как вы думаете, почему многие люди ощущают беспокойство, тревогу, когда к ним обращаются сотрудники полиции? (возможно несколько вариантов ответа)

Не доверяют сотрудникам правоохранительных органов, от них можно ожидать плохого.	
Опасаются плохих известий.	
Сотрудники правоохранительных органов могут нарушать закон, проявлять бесчеловечность.	
Сотрудники правоохранительных органов могут задержать без повода, обвинить в чем-то.	

Неприятна неожиданность такого обращения, неизвестность его причины.	
Невольно возникает чувство вины.	
Боятся правоохранительных органов, они вызывают у них неприятные чувства.	
Другое	
Затрудняюсь ответить.	

25. Если говорить в целом, Вы доверяете или не доверяете правоохранительным органам?

Доверяю.	
Не доверяю.	
Другое	
Затрудняюсь ответить.	
Нет ответа	

26. Как вы считаете, как в Вашем регионе граждане информированы о работе правоохранительных органов?

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Достаточно				
Недостаточно				
Затрудняюсь ответить				
Нет ответа				

27. Готовы ли Вы сами помогать правоохранительным органам? (общественные советы, общественные комиссии, волонтерство)

Определенно да.	
Скорее да.	
Скорее нет.	
Определенно нет.	
Затрудняюсь ответить.	
Другое	
Нет ответа.	

28 Помогали ли Вы правоохранительным органам? Если да, то в чем это проявлялось?

Общественные советы.	
Комиссии.	
Помощь по охране общественного порядка.	
Не помогал(-а).	
Другое.	
Нет ответа	

29. Часто ли вы видите / слышите в СМИ (телевизор, радио, газеты, интернет), о работе правоохранительных органов?

Часто.	
Редко.	
Затрудняюсь ответить.	
Другое	
Нет ответа	

30. СМИ предоставляют информацию о работе правоохранительных органов с положительной или отрицательной стороны?

С положительной.	
С отрицательной.	
Затрудняюсь ответить.	
Другое	
Нет ответа.	

31. Как Вы думаете, должны ли граждане помогать правоохранительным органам в их работе?

Определенно да.	
Скорее да.	
Скорее нет.	
Определенно нет.	
Затрудняюсь ответить.	
Другое.	
Нет ответа.	

32. Как, по Вашему мнению, сегодня правоохранительные органы справляются со своими обязанностями?

	Прокуратура	ОВД	АПК	СЭР
Отлично.				
Очень хорошо.				
Хорошо.				
Плохо.				
Очень плохо				
Затрудняюсь ответить.				
Нет ответа				

33. Как Вы считаете, это нормально дать взятку сотруднику правоохранительного органа для быстрого разрешения Вашего дела в обход закона?

Да.	
Нет.	
Нет ответа	

34. Вы в целом чувствуете себя защищенным от преступников, от посягательств на вашу жизнь, здоровье, имущество и т.д.?

Определенно да.	
Скорее да.	
Скорее нет.	
Определенно нет.	
Затрудняюсь ответить.	
Нет ответа	

35. По Вашему мнению, каким должен быть сотрудник правоохранительного органа? (отметьте все подходящие варианты ответа)

Честным и беспристрастным.	
К каждому делу подходить индивидуально, с состраданием.	
Внешний вид не обязателен, главное качественное выполнение обязанностей.	

Внешне подтянутым, стройного телосложения.	
Стремиться помочь человеку, даже если для этого придется нарушить закон.	
Другое	
Затрудняюсь ответить.	

36. По Вашему мнению, какие меры могут способствовать укреплению доверия населения к правоохранительным органам? (отметьте все подходящие варианты ответа)

Регулярный отчет перед населением представителей местных подразделений правоохранительных органов.	
Участие населения в оценке соответствия занимаемой должности территориальных сотрудников правоохранительных органов (участковый инспектор полиции, руководитель поселкового, районного отдела полиции, районный прокурор).	
Организация телефонов «горячей» линии для оставления отзывов и предложений по работе правоохранительного органа.	
Разъяснение в короткие срок (не более суток) сложившейся ситуации, связанные с правоохранительной деятельностью, опубликованные в СМИ и социальных сетях.	
Публикация в СМИ и социальных сетях отчетов о деятельности правоохранительных органов.	
Организация курсов по работе с населением для сотрудников правоохранительных органов.	
Персональное информирование гражданина о результатах рассмотрения его / ее предложений по совершенствованию деятельности правоохранительного органа.	
Исключение выполнения сотрудником правоохранительного органа несвойственных ему функций.	
Предоставление сотрудникам правоохранительных органов нормированных условий труда для предупреждения профессионального выгорания.	

Привлечение населения в качестве волонтеров на охрану общественного порядка и обеспечение общественной безопасности.	
Проведение регулярных встреч с населением в неформальной обстановке (совместные спортивные мероприятия, встречи за чашкой чая и т.д.).	
Другое	

37. Какие методы необходимо использовать для выявления общественного мнения о деятельности правоохранительных органов? (отметьте все подходящие варианты ответа)

Ежегодный опрос общественного мнения о работе правоохранительных органов, проводимый независимыми общественными организациями	
Обсуждение эффективности деятельности правоохранительных органов в фокус-группах (граждане с ограниченными возможностями, многодетные матери, пенсионеры, школьники, студенты, жители населенного пункта и т.д.)	
Ежегодный опрос населения, проводимый Комитетом статистики Министерства национальной экономики РК	
Ежегодный опрос населения, проводимый правоохранительным органом	
Регулярные неформальные встречи с жителями, обслуживаемого участка	
Другое	

ИЗДАНИЯ АКАДЕМИИ ЗА 2020 ГОД



ИЗДАНИЯ АКАДЕМИИ ЗА 2021 ГОД



Научное издание

**Ажибаев М.Г., Алимкулова М.А., Амуртаева Д.Т.,
Бекбасова Г.Д., Кемали Е.С., Кулмуханбетова Б.А.,
Тапаев С.Б., Тынышбаева А.А., Шереметьев М.И.**

**ДОВЕРИЕ НАСЕЛЕНИЯ
КАК ИНДИКАТОР ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ**

Монография

Под общей редакцией Г.К.Шушиковой

Оформление и верстка Т.А.Горшковой

Подписано в печать 02.09.2022

Печать цифровая, бумага офсетная

Формат 60x84 1/16, у.п.л 10,5

Заказ № 651

ГУ «Академия правоохранительных органов
при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан»
021804, Акмолинская область, Целиноградский район,
п. Косшы, ул. Республики 16

Отпечатано в типографии ИП «Старков С.А.»
г. Кокшетау, ул. Ауельбекова, 98