



ПАМЯТКА

в помощь сотрудникам
полиции и военнослужащим
Национальной гвардии при
нестандартных ситуациях

Астана 2017



**Академия правоохранительных органов при
Генеральной прокуратуре Республики Казахстан**

**Памятка в помощь сотрудникам
полиции и военнослужащим
Национальной гвардии при
нестандартных ситуациях**

Астана, 2017

УДК 351/354 (574)

ББК 67.401.213

П15

Рекомендовано Ученым советом Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан.

Памятка в помощь сотрудникам полиции и военнослужащим Национальной гвардии при нестандартных ситуациях / А.Е. Алибеков, З.Ж. Шахарбаева; под общей редакцией Н.Р. Ахметзакирова. - Астана, изд-во Академия правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан, 2017. – 105 с.

Рецензенты:

Тургумбаев Е.З. – Заместитель министра внутренних дел Республики Казахстан;

Тынышбаева А.А. - доктор социологических наук, кандидат психологических наук, профессор;

Кемали Е.С. - кандидат юридических наук.

ISBN 978-601-2820-756-1

Памятка разработана в помощь сотрудникам полиции и военнослужащим Национальной гвардии Республики Казахстан для соблюдения правильного алгоритма поведения в нестандартных практических ситуациях, влияющих на укрепление их положительного имиджа.

В памятку включены конкретные примеры и модели поведения в нестандартных ситуациях (*при провокации, видеосъемки происходящих событий, давления, физической расправы и др. со стороны правонарушителей*).

Данная памятка рекомендована для сотрудников полиции, военнослужащим, лицам поступающим в правоохранительные органы, бакалаврам и магистрантам вузов по специальности «Юриспруденция».

ISBN 978-601-2820-756-1

©Академия правоохранительных органов
при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан
© Ахметзакиров Н.Р., Алибеков А.Е.



«Должен измениться облик полицейского в нашей стране. Сотрудники должны вызывать доверие у граждан, их деятельность должна быть направлена на оказание, в первую очередь, помощи населению».

Н. Назарбаев

Содержание

1. Предисловие.....	8
2. Профессионально значимые качества и компетенции сотрудника.....	12
3. Модели поведения сотрудников полиции в работе с гражданским населением.....	34
4. Защита прав и свобод граждан как высшая ценность служения закону.....	44
5. Действия сотрудников и военнослужащих при охране правопорядка.....	60
6. Уровни опасности.....	74
7. Практические советы и рекомендации.....	76
8. Первая медицинская помощь	80
9. Номера телефонов организаций.....	92
10. Условные сокращения.....	96

Предисловие

Предисловие

Возрастающие требования к профессионализму сотрудников полиции повышают роль нравственных и этических сторон личности.

Сколько граждан, однажды обратившись за помощью к сотруднику полиции, зарекались не делать этого раз и навсегда, натолкнувшись на грубость, бестактность и равнодушие? Доверие скольких людей потеряла полиция отказом в сочувствии и оказании помощи? Поэтому для сотрудника обладание внутренней культурой не менее значимо, чем юридические знания или умение грамотно задержать преступника.

Профессиональная культура - это норма поведения, выраженная в вежливом и внимательном отношении к людям, аккуратность и обязательность, ставшие привычной потребностью. Сотрудник высокой профессиональной культуры тактично любопытен, принципиален, педантичен, он скрупулезно точен и дотошен во всем, что касается дела, обязанностей.

Формирование профессиональных навыков вносит существенный вклад в обеспечение правопорядка и борьбы с уголовной преступностью.

Профессиональное мастерство заключается в решении разносторонних задач, как простых, так и

сложных. Успех овладения профессиональным мастерством зависит от степени развитости самоуправления.

Профессиональное самоуправление развивается в следующих направлениях:

1. Формирование самокритичности, требовательности к самому себе, повышение потребности в профессиональном развитии.

- соответствие профессионально-должностной карьеры сотрудника единым требованиям и уровню развития профессионального мастерства;
- формирование требовательного отношения к себе и преодоление противоречия между личными возможностями и служебной деятельностью;
- преодоление психологических барьеров: иллюзий, самомнения, инерции;
- непрерывность в образовании, повышение квалификации для профессионального роста;
- адекватная оценка своих личностных и профессиональных качеств.

2. Самосознание и самооценка уровня развития знаний, психических свойств и качеств личности.

- ориентироваться на поиск и использование различных источников информации о себе;

- собирать информацию от других лиц, быть внимательным к оценкам и критическим высказываниям в свой адрес;
- применять самоанализ как средство самопознания.

3. Формулировка основных задач и составление индивидуального плана профессионального развития.

- формирование новых умений и качеств личности;
- преодоление отрицательных качеств и привычек;
- профилактика профессиональной деформации.

Формирование профессионального мастерства должно сопровождаться углублением знаний относительно решения задач разной сложности. В отличие от дилетанта профессионал вооружен знаниями и умением применить их в разных ситуациях.

В свое время Микеланджело Буонаротти говорил: «Не пренебрегайте мелочами, поскольку от мелочей зависит совершенство, а совершенство - это не мелочь».

Профессионально значимые качества и компетенции сотрудника

2.Профессионально значимые качества и компетенции сотрудника

Профессионализм сотрудников и военнослужащих основан на соблюдении следующих правил:

- Соблюдение и уважение прав и свобод человека и гражданина: осуществляется в деятельности сотрудника.

- Соответствие общему профессиональному уровню: владение знаниями и навыками для выполнения профессиональных задач.

- Владение современными технологиями: для расширения возможностей обмена оперативной информацией.

- Информированность: совершенствование знаний о возможностях и особенностях оперативно - служебной деятельности органов внутренних дел.

- Соблюдение деловой этики и эстетики: знание норм делового этикета, культуры речи и правил поведения.

- **Принятие новых задач и готовность к их выполнению:** возможность собственного развития, конструктивное обсуждение.

- **Самоконтроль:** соответствие функциональным обязанностям.

Обязательно:

- Своевременное прибытие на работу.
- Предупреждение руководителя о невыходе на работу в случае болезни.
- Немедленное сообщение непосредственному руководителю о ситуациях, препятствующих выполнению задач.
- Соблюдение субординации в общении с руководителями и коллегами.

Категорически запрещено:

- Использование автотранспорта, технических средств, оборудования ОВД в личных целях *(в зависимости от характера и степени общественной опасности может повлечь дисциплинарную, административную или уголовную ответственность)*.

Требования к рабочему месту:

- Чистота и порядок на рабочем столе, аккуратность в работе с документами
- Рабочие папки размещены на полках (в шкафах), доступны для применения.
- Отсутствие на рабочем столе посторонних предметов, не относящихся к служебной деятельности.

Внешний вид

Форменное обмундирование:

• В период несения службы сотрудники и военнослужащие обязаны носить форменное обмундирование в строгом соответствии с требованиями ведомственных приказов. Форма одежды должна соответствовать установленным образцам и описаниям, быть тщательно подогнанной и содержаться в безупречном состоянии.

• Ношение открытой обуви недопустимо.

• Необходимо демонстрировать строевую выправку, не сутулиться.



Правила общения с гражданами:

Категорически запрещается использование при личном общении и в телефонных разговорах с гражданами ненормативной лексики, обращение к гражданину на «ты».

Недопустимы грубость, запрещается перебивать собеседника и использование выражений:

«Я не знаю»

«Ничего не знаю»

«Мне ничего не известно»

«Мы ничего не сможем сделать»

«Ничем не могу помочь» (не стоит сообщать заявителю о своей некомпетентности)

«Это меня не касается»

«Ваши проблемы»

«Сами виноваты»

«Вы должны» или «Вы обязаны» (заявитель ничего не должен)

«Вы не правы» (Ваша задача помочь ему)

«Не кричите»

«Уважаемый»

«Женщина»

«Мужчина»

«Девушка»

«как бы..., типа..., ну, это... и др.»

Всегда высказывайте почтение, обращайтесь на Вы и по имени отчеству, предварительно тактично выяснив их у обратившегося лица (помните, что звук его имени самый приятный для любого человека). Если имя и отчество Вам не известны, лучше использовать безличное обращение «будьте добры», «скажите, пожалуйста», «извините».

Рекомендуем также использовать слова: «Я правильно Вас понял», «Согласен с Вами», «Да, прекрасно Вас понимаю» и «Чем конкретно могу Вам помочь».

Ст.1 Кодекса поведения должностных лиц по поддержанию правопорядка, принят резолюцией 34/169 Генеральной Ассамблеи ООН от 17.12.1979 г.



Общие правила телефонной коммуникации:

- Телефонный разговор следует вести таким образом, чтобы проблема каждого гражданина была решена и у него осталось приятное впечатление от общения с сотрудником органов внутренних дел.

- Не заставляйте заявителя ждать более 30 секунд, если Вы не готовы ответить, переадресуйте этот звонок другому сотруднику наряда дежурной части или ответственному руководителю.

- Необходимо четко выговаривать слова, чтобы вас слышали и понимали. Наиболее предпочтительное звучание голоса, по телефону - достаточно выразительное (не монотонное), с отчетливым произношением.

- Следите за скоростью речи, слишком быстрая или медленная речь затрудняют общение.

- Внимательно выслушайте гражданина.

- Список телефонов, которые нужны для работы, всегда должен быть под рукой.

- Вы должны быть компетентны в вопросах, на которые приходится давать ответы гражданам. Для этого необходимо постоянно совершенствовать свои профессиональные знания, быть в курсе происходящих изменений, обмениваться

оперативной информацией со своими коллегами, консультироваться со специалистами соответствующих подразделений ОВД.

•Сотрудник должен быть психологически готов к восприятию гражданина или группы граждан, которые могут быть излишне эмоциональны, многословны и даже агрессивны. Он должен владеть приемами нейтрализации этих проявлений и уметь ввести беседу в спокойное русло.

•Стремитесь давать максимально исчерпывающие ответы на вопросы заявителей. В том же случае, когда вы не в состоянии ответить на вопрос, сообщите заявителю, что ему будет дан письменный ответ, сообщив при этом срок его получения.

•Если телефонный звонок раздаётся в тот момент, когда вы говорите по другому телефону, снимите трубку и сообщите, что ведёте беседу с другим абонентом.

•Старайтесь не превышать время разговора более 5 минут. Если вся необходимая информация Вами уже выяснена, а заявитель «идёт по второму кругу», воспользуйтесь следующей фразой: «Простите, что прерываю Вас, я понял суть Вашего обращения. У Вас еще остались ко мне вопросы?».

•При получении сообщения (заявления), для выяснения необходимой Вам информации спросите заявителя или лицо, сообщающее о происшествии:

-Где Вы находитесь (уточнить местонахождение)?

-Ваше Ф.И.О, число, месяц и год рождения?

-Назовите Ваш контактный телефон и домашний адрес.

-Что произошло, когда, при каких обстоятельствах? Вы один или есть очевидцы происшествия (при их наличии выяснить установочные данные, контактные телефоны).

-Что можете сказать о лицах, совершивших преступление (выяснить приметы лица, совершившего преступление, его примерный возраст), в какую сторону направился после совершения преступления, место их возможного нахождения?

•При необходимости незамедлительно принять меры оперативного реагирования на сообщение.

Правила поведения с посетителем при личном обращении:

•Сотрудник обязан первым поздороваться с гражданином, по возможности установить контакт «глаза в глаза».

- Следует в спокойном, доброжелательном и деловом тоне произнести контактную фразу «Добрый день (утро, вечер)», «Здравствуйте, слушаю Вас».

- При установлении контакта необходимо пользоваться правилами этикета и эффективной деловой коммуникации. Поведение должно являться сочетанием вежливости и максимальной деловой активности.

- Улыбка - норма поведения сотрудника полиции. Однако необходимо обязательно учитывать состояние посетителя и ситуацию, чтобы Ваша улыбка не казалась радостью перед проблемой посетителя.

- Любое сообщение должно быть простым и понятным гражданину, убедительным и конкретным на каждом этапе общения; нужно следовать логике беседы, следить за тем, чтобы выводы не противоречили ссылке, чтобы следствия вытекали из причин.

- Необходимо помнить о четкости, доступности и грамотности своей речи.

- В выборе языковых средств общения нужно постоянно ориентироваться на собеседника, на ситуацию. В общении должно «читаться» доброжелательное отношение к посетителю.

Запрещается своей речью наносить обиду, выражать оскорбление, пренебрежение. Не соглашаясь, нельзя становиться при этом неприятным.

- Выслушивая посетителя, старайтесь не перебивать его, не сбивать с мысли, не вставлять неуместных или колких замечаний, даже если слова вызывают у Вас резкое неприятие.

- Если в беседе участвуют несколько человек, не следует отвечать на вопрос, заданный не Вам и вообще реагировать на речь, не обращенную к Вам.

- Для получения дополнительной информации используйте следующие вопросы: «Пожалуйста, объясните мне», «Пожалуйста, опишите», «Я не совсем понял, каким образом» и т.п.

- После выяснения всей необходимой Вам информации, принять меры по регистрации сообщения (заявления).

- Крайне недопустимы ситуации, когда посетителю самому приходится разыскивать нужный кабинет, блуждать по коридорам и спрашивать у встречных о том, как пройти к такому-то лицу. Необходимо пригласить должностное лицо ОВД в вестибюль к гражданину.

Некоторые предложения по разрешению конфликта:

Несколько простых шагов помогут Вам разгневанного гражданина превратить в лояльного.

- Позвольте гражданину высказать все, что он хочет. Разозленному человеку необходимо дать «выпустить пар», дайте гражданину возможность выговориться и высказать все, что у него «накипело на душе».

- Внимательно выслушайте гражданина. Не перебивайте его. Не противоречьте ему. Не приводите никаких доводов, поскольку в раздраженном состоянии он не готов ни понять вас, ни поверить вам.

- Держите себя в руках, как бы трудно это не было, не повышайте голос. Если вы вежливы и сдержаны, гражданин чаще всего быстро успокаивается. Помните, что агрессия порождает агрессию.

- Выразите понимание и сочувствие и при необходимости принесите гражданину извинения.

- Никогда не обвиняйте в случившемся своих коллег или других государственных служащих, не пытайтесь все объяснить неопытностью новичков или свалить все на отдельно взятого «плохого» сотрудника. Это портит репутацию всей государственной службы.

•Немедленно примите меры. Приложите все усилия, чтобы как можно скорее уладить возникшее недоразумение. Если самостоятельно решить проблему не удаётся, пригласите ответственного руководителя, предварительно представив ему информацию о посетителе и объяснив суть проблемы, либо перенаправьте к иному компетентному лицу или организацию.

Ст.1 Кодекса поведения должностных лиц по поддержанию правопорядка, принят резолюцией 34/169 Генеральной Ассамблеи ООН от 17.12.1979 г.

Ответственность сотрудников и военнослужащих:

•Служебная дисциплина в полиции и в Национальной гвардии - обязательное для всех сотрудников и военнослужащих соблюдение установленных законодательством норм поведения, регламентирующих вопросы прохождения службы и присягой.

В случае нарушения сотрудниками, военнослужащими и работниками органов внутренних дел при исполнении служебных обязанностей прав и свобод человека и гражданина, а также законных интересов физических и юридических лиц, ОВД обязаны восстановить эти

права, возместить нанесенный ущерб, обеспечить привлечение виновных к ответственности в соответствии с законами РК (п.3 ст.6 ЗРК «Об органах внутренних дел» и п.3 ст.5 ЗРК «О Национальной гвардии»).

В случае возмещения государством в лице ОВД материального и морального вреда в результате незаконных действий, у государства есть право в соответствии со ст.933 ГК РК и ст.123 ТК РК принять меры по взысканию с сотрудника или военнослужащего суммы возмещенного ущерба в регрессном порядке.

За нарушение служебной дисциплины сотрудник несет дисциплинарную, административную и уголовную ответственность в зависимости от степени и характера совершенного им деяния в соответствии с законодательством РК.

Сохранение и укрепление положительной репутации полиции в целом, прежде всего, зависит от личных качеств, профессиональных знаний, навыков сотрудников и соблюдения ими деловой этики. Полное и безукоризненное соблюдение приведенных выше правил должно стать для них безусловным требованием, предъявляемым к себе, своим коллегам и подчинённым.

Предложенные нормы поведения сотрудника будут способствовать:

- росту доверия общества к органам правопорядка;
- формированию у граждан уверенности в равенстве каждого перед законом;
- предоставлению населению качественных правоохранительных услуг, удовлетворяющих потребности граждан;
- способствовать повышению авторитета и престижа профессии полицейского.

Сотрудникам и военнослужащим Национальной гвардии необходимо быть:

- внимательными;
- участливыми;
- готовыми помочь гражданам, коллегам и самому себе.

Основные принципы взаимодействия:

- осознание ценности внимательного, участливого отношения везде, где это необходимо;
- идентифицировать и применять умения и навыки внимательного отношения и оказания помощи;
- понимать необходимость работать в тесном контакте с другими правоохранительными органами по оказанию помощи гражданам;

2. Профессионально значимые качества и компетенции
сотрудника

- квалифицированно использовать
внутриорганизационные возможности при
взаимодействии с гражданами;
- демонстрация осознания и исполнения служебных
обязанностей, без страха, корысти, предубеждений в
отношении граждан;
- грамотно анализировать специфические
проявления различных форм человеческого
поведения (сексуальные, религиозные, массовые и
др.);
- понимание влияния культурных, этнических,
национальных ценностей при возникновении
нестандартных ситуаций;
- знание и применение на практике отрицательных и
положительных аспектов полицейской культуры;
- развитие и укрепление взаимосвязи с местным
населением, установление атмосферы
взаимопонимания и доверия с категорией граждан,
представляющих различные субкультуры
(молодежь, лица, имевшие проблемы с законом,
представители нетрадиционных религиозных
учений, пожилые люди и т.д.);
- адекватно воспринимать возможность осложнения
взаимоотношений полиции и различных категорий
граждан.

УМЕНИЯ И НАВЫКИ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ

Цель: формирование управленческих умений, необходимых для минимизации напряжения и конфликтности;

1. понимание и демонстрация адекватных уровней и методов управления конфликтными ситуациями;

2. использование конструктивных методов воспитательного характера при урегулировании конфликта;

3. корректное применение полицейских процедур и методов при возникновении конфликтных ситуаций;

4. иметь и развивать навыки «переговорщика» (умение выслушать, услышать, убедить и сделать правильный вывод);

5. реализовать открытый и честный, но благоразумный (целесообразный ситуации) тип поведения.

УМЕНИЯ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ

Цель: принятие разумных решений (относящихся к делу).

1. в условиях определенных фактов и обстоятельств происшествия понимать ключевой критерий в выборе действий, касающихся закона, служебной политики, последствия принятия решений, потребностей и нужд заинтересованных

лиц, прав и свобод всех, кто имеет отношение к происшествию.

2. идентифицировать и считаться с ключевыми критериями оценки конкретных ситуаций (стихийный митинг, спортивные фанаты, угроза террористического акта и др.).

Знать, уметь оценить и распознать варианты:

3. поведения индивида в ситуациях, включающих психическое заболевание, отставание в умственном развитии, симптомы болезни, алкоголизма и наркомании;

4. проблем этического характера (основы этики, морали, профессионализма и др.);

5. вопросов, связанных с психологией и поведением личности (стрессы, депрессивные состояния, суицидальные наклонности и др.);

6. разбора семейных и бытовых скандалов;

7. проявления гибкости при анализе новой информации на каждой стадии процесса;

8. осознания необходимости самостоятельного принятия решений и способности объяснить и подтвердить доказательством эти решения в целях поддержки и доверия со стороны граждан;

9. осознания того, что использование методов дискредитации не является средством освобождения от своих обязанностей и ответственности;

10.эффективного доведения содержания своих решений до сведения и сознания лиц, вовлеченных в происшествие.

НАВЫКИ РАБОТЫ С ГРУППОВЫМИ ПРОЦЕССАМИ

Цель: эффективно управлять групповыми процессами и ситуациями как внутри, так и вне подразделения полиции;

1. уметь анализировать факторы, способствующие межгрупповым и внутригрупповым процессам общения;
2. развивать понимание процессов группового давления на личность с целью подчинения последней групповым нормам;
3. развивать понимание влияния личности на группу, признавать необходимость сознательного использования этого знания и, соответственно, влиять на групповые процессы, где это необходимо;
4. уметь устанавливать и анализировать те сильные факторы, которые сплачивают группу;
5. понимать природу внегрупповых процессов на личность, индивидуальных предубеждений и стереотипов, влияющих на выбор комфортного поведения по отношению к группе;

различать, отдавать себе отчет и контролировать чувство враждебности, гнева и замкнутости по отношению к группам, даже если эти чувства специально провоцируются;

б. знать нормы, действующие в разных группах (с ними мы можем соглашаться или не соглашаться, но должны признавать).

НАВЫКИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Цель: развивать компетенции по межличностному взаимодействию;

1. знать барьеры эффективного общения, уметь их преодолевать и устранять;
2. демонстрировать умение слушать в процессе общения, запоминая и воспроизводя детали;
3. уметь быть на равных с собеседником, расположить его к себе, соблюдая при этом дистанцию;
4. осознавать важность проявления интереса и необходимости оказания помощи поддержки людям в том, что они делают и говорят.
5. оценить важность установления развития и поддержки добрых взаимоотношений с коллегами и гражданами;

6. уметь преодолевать способы постороннего давления, предрассудков и стереотипов, которые могут повлиять на эффективность выполняемой работы;

7. уметь разбираться в различных ситуациях, развивать технику познания, учитывать и принимать во внимание эмоции и чувства других людей, владеть своими эмоциями и чувствами.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ СОТРУДНИКА

Цель: защита закона;

1. уметь аргументировано и уравновешенно применять знания действующего законодательства и правовых процедур. **Если Вам не известна та или иная норма закона, это можно узнать из информационно-правовой системы нормативных правовых актов Республики Казахстан «Әділет», которая легка в использовании и доступна через мобильный телефон;**

2. развивать способы защиты в рамках законности, обогащать знания по профилактике и предотвращении серьезных общественных беспорядков и массовых волнений;

3. демонстрировать личностное и групповое взаимодействие в ходе решения поставленных задач;
4. понимать социальную значимость своей роли и высокой ответственности перед обществом и государством, заботиться о своей профессиональной чести и деловой репутации органов внутренних дел;
5. защищать права, свободы и законные интересы человека и гражданина независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

Модели поведения сотрудников полиции в работе с гражданским населением

3. Модели поведения сотрудников полиции в работе с гражданским населением.

При обращении к физическим лицам сотрудники обязаны:

пп.1 п.5 ст.19 ЗРК «Об органах внутренних дел»

	<i>представиться – назвать должность, фамилию, имя и отчество;</i>
	<i>предъявить служебное удостоверение;</i>
	<i>внимательно выслушать обратившегося;</i>
	<i>принять меры в пределах своих полномочий или разъяснить, в чью компетенцию входит решение поставленного вопроса; сообщить причину и цель обращения</i>

ЗРК «Об органах внутренних дел» распространяется на военнослужащих Национальной гвардии, поскольку согласно п.1 ст.7 ЗРК «Об органах внутренних дел» и п.1 ст.1 ЗРК «О Национальной гвардии» Национальная гвардия входит в единую систему ОВД.

Относись к другим так, как Вам хотелось бы, что бы они относились к Вам, это самый верный способ понравиться людям.

Перед тем, как заговорить с гражданином выслушайте его, представьте, что высказываемая им проблема - Ваша, как бы Вы себя повели в этой ситуации (в психологии это называется – чувство эмпатии).

Если Вы будете с людьми честны, справедливы и доброжелательны, ответственны в исполнении закона, то и к Вам отношение будет доверительным.

Если Вы не нарушаете закон и можете помочь человеку – помогите.

Ст.1 Кодекса поведения должностных лиц по поддержанию правопорядка, принят резолюцией 34/169 Генеральной Ассамблеи ООН от 17.12.1979 г.



НЕ ЗАБУДЬТЕ!

При выполнении своих обязанностей сотрудники и военнослужащие уважают и защищают человеческое достоинство, поддерживают и защищают права человека (ст.2 Кодекса поведения должностных лиц по поддержанию правопорядка, принят резолюцией 34/169 Генеральной Ассамблеи ООН от 17.12.1979 г.).

Ваша основная задача - защищать жизнь, здоровье, права и свободы человека и гражданина от противоправных посягательств (пп.1 п.1 ст.5 ЗРК «О Национальной гвардии», пп.1 п.1 ст.6 ЗРК «Об органах внутренних дел»).

Любое Ваше общение с гражданским лицом позитивно или отрицательно влияет на мнение о государстве и правоохранительных органах.

Плохой поступок лучше запоминается, о нем рассказывают и судят всех сотрудников и военнослужащих.

Агрессия, грубость и безразличие вызывают негативную реакцию не только к Вам, но и ко всей системе правоохранительных органов.

Как убедить агрессивно настроенных граждан вести себя прилично?

Для начала нужно убедиться, что Вы сами готовы вести диалог.

В этих целях используйте следующие рекомендации:

Разговор нужно вести вежливо, сохранять субординацию, спокойствие.

Не перебивайте и не пытайтесь что-либо объяснить сразу.

Внимательно выслушайте и дайте ему выговориться.

Не сваливайте вину на других сотрудников или государственных служащих, это может вызвать недоверие ко всей системе государственной службы.

Проявляйте к взрослым почтение.

Ко всем без исключения обращайтесь на «Вы».

Обращайтесь к гражданам по имени и отчеству, предварительно выяснив у гражданина в почтительной форме их данные (помните, что звук его имени самый приятный для любого человека).

При разговоре проводите параллели, такие как «у меня также есть родители, братья, сестры».

Указать примером, что и их ребенок или брат мог бы оказаться на вашем месте, охранять общественный порядок и нести службу.

По конкретному вопросу выразите свои сожаления и постарайтесь понять ситуацию, причину ее возникновения, объясните законный порядок разрешения проблемы.

Выясните, согласен ли заявитель с предложенным Вами вариантом разрешения проблемы, либо обсудите его альтернативу и возможность его реализации.

Следите за своим темпом речи, интонацией и жестами (они не должны быть слишком быстрыми, медленными, на повышенных тонах или угрожающего характера).

Отвечайте кратко, взвешенно и убедительно.

Не игнорируйте вопросы.

Завершайте свою мысль.

Ст.1 Кодекса поведения должностных лиц по поддержанию правопорядка, принят резолюцией 34/169 Генеральной Ассамблеи ООН от 17.12.1979 г.

Какие действия могут вызвать раздражение и агрессию у гражданина?

1. ваше наглое и недружелюбное поведение;
2. невнимательность или безразличие к словам, разговору или к происходящей ситуации;
3. остановка гражданина без каких-либо причин (независимо от того пешеход это или водитель);
4. ситуация, которой вы не можете дать разумное пояснение и предложить пути разрешения;
5. тон вашего голоса (резкий, ехидный, наглый);
6. употребление отдельных слов, которые в связи с национальными признаками, видом деятельности или культуры гражданина могут показаться для него оскорбительным и унижительным.

При обращении с гражданским лицом используйте ассоциации с близкими им людьми, призывайте к чувству гордости и ответственности.

Например:

«Вы – взрослый человек, а ведете себя так нехорошо и недостойно»;

«Разве такого же обращения Вы хотели бы по отношению к себе?»;

«Интересно, Вы хотели бы, чтобы кто-нибудь относился к Вашим родителям так, как Вы сейчас?»

«Разве того же обращения Вы хотели бы в отношении ваших детей?».

Такие ассоциации могут применяться в зависимости от ситуации и Вашего собеседника.

Стройте свою речь так, чтобы собеседник соглашался с Вами и положительно отвечал на Ваши вопросы.

Например:

«Вы - гражданин Казахстана?»

«Вы любите свою страну (*свой город*)?»

«Вы хотели бы, чтобы Ваши дети бегали в этом красивом саду?»

«Так почему же Вы выкидываете мусор?»

При обращении гражданских лиц к сотруднику или военнослужащим с просьбами, не входящими в круг их полномочий, таких как:

1. где и как можно получить паспорт, удостоверение личности, водительское удостоверение и другие документы;

2. куда обратиться в случае развода, раздела имущества, сведений о выплате алиментов и других вопросов в гражданско-социальной сфере,

по возможности сообщите номер службы либо объясните его месторасположение.

Если не можете решить самостоятельно, передайте в дежурную часть о случае.

Результат зарубежного опыта подготовки полицейских и почему его необходимо принять?



Наш земляк уроженец из Шымкента Димаш Ниязов получил награду, особый жетон, за достойную службу. Он задержал наркобарона и добился снижения уровня преступности на своем участке в Бруклине.

В одном из интервью Димаш отметил, что путь полицейского нелегкий, но в жизни ничего легкого не бывает. Надо работать и стремиться к цели. Главная мечта его сбылась – он стал полицейским в Нью-Йорке.

**Защита прав и свобод граждан как
высшая ценность служения закону**

4. Защита прав и свобод граждан как высшая ценность служения закону.

Сотрудники и военнослужащие имеют право проверять у физических лиц документы, удостоверяющие их личность (пп.2 п.2 ст.6 ЗРК «Об органах внутренних дел» и пп.2 п.2 ст.5 ЗРК «О Национальной гвардии»)

	<i>при наличии основания подозревать в совершении преступления</i>
	<i>нахождения гражданина в розыске</i>
	<i>при наличии основания возбудить в отношении гражданина дела об административном или уголовном правонарушении</i>

Согласно п.1 ст.9 ЗРК «О документах, удостоверяющих личность» граждане РК, постоянно проживающие на ее территории, обязаны иметь удостоверение личности.

Но закон не обязал граждан, постоянно носить при себе документы.

В случае отсутствия документов, нужно выяснить у гражданина, где они находятся, при необходимости пройти вместе с ним по месту их нахождения.

Документом, удостоверяющим личность, могут служить:

- паспорт;
- удостоверение личности;
- вид на жительство иностранца в РК;
- свидетельство на возвращение;
- свидетельство о рождении лица, не достигшего возраста для получения удостоверения личности;
- водительское удостоверение;
- актовая запись о рождении;
- военный билет.

(с 1-го по 6-е ст.1 ЗРК «О документах, удостоверяющих личность», с 1-го по 9 примечание к ст.300 УПК)

Сотрудники имеют право проверять у физических лиц документы, необходимые для проверки соблюдения установленных правил, контроль за выполнением которых возложен на ОВД в случаях контроля за соблюдением:

- правил дорожного движения и нормативов, относящихся к обеспечению безопасности дорожного движения (единственная применяемая

норма при патрулировании, остальные входят лишь в компетенции при обращении граждан за соответствующей услугой в ОВД);

-выдачи водительских удостоверений, государственную регистрацию транспортных средств по идентификационному номеру и их учету;

-выдачи удостоверения личности или паспорта гражданина РК, вида на жительство иностранца в РК, удостоверения лица без гражданства;

-осуществления учета граждан РК, их регистрации и снятия с регистрации по месту жительства, оформления документов на постоянное место жительства;

-принятия мер по пресечению незаконной иммиграции, учету и регистрации иностранцев и лиц без гражданства, контроль соблюдения правил въезда, выезда, пребывания в РК и транзитного проезда через территорию РК;

-выдачи иностранцам и лицам без гражданства визы на въезд, разрешения на временное пребывание и постоянное проживание в РК;

-осуществления процедуры присвоения, продления, лишения и прекращения статуса беженца или лица ищущего убежище;

-осуществления контроля соблюдения физическими и юридическими лицами установленных правил

оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему, гражданских пиротехнических веществ и изделий с их применением, наркотических средств, психотропных веществ и прекурсоров. (ст.6 ЗРК «Об органах внутренних дел»).

Вы остановили гражданина по ориентировке. Каковы Ваши действия в случае отказа гражданина представить документ, удостоверяющий личность, или на право управлять транспортным средством?

Представиться, по первому требованию гражданина показать служебное удостоверение.

Сообщить причину остановки (допущенное нарушение или ориентировки на розыск определенного лица или авто и схожесть с ним).

Нужно выяснить причину отказа. Вежливо сообщить о полномочиях проверки документов на основании п.2 ст.6 ЗРК «Об органах внутренних дел» и напомнить:

-проживание без удостоверения личности или по недействительному удостоверению личности, либо без регистрации по месту жительства влечет административное правонарушение по ст.492 КРКоАП;

-управление транспортным средством без водительского или временного удостоверения, страхового полиса, отсутствие регистрации транспортного средства, либо наличие подложных номеров влечет административное правонарушение по ст.ст.590, 612 КРКоАП.

После предоставления документа, если нет оснований задерживать гражданина, обязательно нужно:

- поблагодарить гражданина;
- извиниться за доставленное неудобство;
- поблагодарить за сознательную гражданскую позицию;
- пожелать счастливого пути.

Каковы Ваши действия, если окружающие оправдывают правонарушителя при задержании, сообщают ложные сведения, пытаются оклеветать и написать ложное заявление в отношении сотрудников или военнослужащих?

Необходимо включить диктофон или камеру мобильного телефона, видеорегистратор при наличии, это в последующем поможет доказать правомерность Ваших действий.

Нужно выяснить:

3. причины такого поведения;

4. фамилию, имя и отчество лица, выступающего в качестве свидетеля;
5. знают ли участники происшествия правонарушителя;
6. какие конкретно действия допустил правонарушитель, определить степень его ответственности и опасности поступка;
7. уточнить, как бы они отнеслись, если их будут оговаривать незнакомые люди или правонарушитель совершит такие же противоправные действия по отношению к ним;
8. попросить проявить правильную гражданскую позицию нетерпимости к любым нарушениям закона (Указ Президента РК от 28.12.2015 г. №147 «Об утверждении Концепции укрепления и развития казахстанской идентичности и единства»);
9. поблагодарить наиболее деятельных лиц, находящихся рядом за активную гражданскую позицию и предупредить, что в случае необходимости они будут привлечены в качестве свидетелей;
10. разъяснить лицам, пожелавшим выступить в качестве свидетелей, что заведомо ложные показания свидетеля влекут наказание в виде ограничения или лишения свободы (ст.420 УК РК).

Каковы Ваши действия, если при исполнении Вами обязанностей, правонарушитель или прохожие лица производят видео- или аудиозапись? (на мобильный телефон или иные устройства)

Запрещается:

1. вырывать из рук мобильный телефон (фотоаппарат, видеокамеру);
2. препятствовать снимать на фото или видео;
3. кричать и ругаться.

Необходимо:

1. вести себя спокойно, не поддаваясь провокации;
2. поблагодарить лицо производящего фото, видео или звуковое документирование за активную гражданскую позицию;
3. выяснить фамилию, имя и отчество гражданина, место проживания.

Сообщить:

1. в случае служебной необходимости записи могут быть истребованы в соответствии со ст.15 ЗРК «Об органах внутренних дел», ст.816 КРКоАП, ст.261 УПК РК;

2. фото-видеосъемка может использоваться гражданином только для доказательства о неправомерности чьих-либо действий или невиновности правонарушителя;

3. без согласия того, кого снимают на фото и видео, материал нельзя распространять (передать) для новостей, друзьям или Интернет-ресурсы (ютуб), месенджеры (ватсап, агент и т.д.) согласно ст.145 ГК, поскольку это может повлечь гражданско-правовую ответственность.

Запомните:

видеозапись может служить доказательством как Вашей правоты и законности действий, так и установить степень Вашей некомпетентности в соответствии с гл.39 КРКоАП и раздела 3 УПК РК.



Какими должны быть действия сотрудников или военнослужащих, если они увидели на улице или в ином общественном месте голого гражданина или группу граждан?

Остановить гражданина.

Усадить гражданина в автомобиль или укрыть какой-либо одеждой, имеющейся у Вас, если это не оголит Вас самого.

Установить обстоятельства, при которых гражданин оказался без одежды.

Если гражданин осознанно не оделся и ведет себя так для проявления какого-либо протеста, своим поведением наносит оскорбление окружающим или вызывает негативные проявления в обществе, нужно пресечь такие незаконные действия (ст.434 КРКоАП – мелкое хулиганство).

Военнослужащие должны передать таких правонарушителей сотрудникам полиции, правомочным для принятия законного процессуального решения.

Если гражданин остался без одежды в результате чьих-либо противоправных действий (ограбления, кражи и т.д.), нужно информировать дежурного, авто и другие патрули для розыска правонарушителя.

Для этого нужно выяснить у потерпевшего все доступные сведения о правонарушителе(-ях) (рост, возраст, национальность, одежду, цвет волос и т.д.).

В случае, если граждане, пытаясь избежать ответственности за административные правонарушения (курение, распитие алкоголя в общественных местах, нарушение тишины, не включенные световые приборы на авто и т.д.), убеждают в их незначительности. Ваши действия?

Первоначально объясните причину введения такого ограничения.

Например:

1. необходимо постоянно передвигаться на авто с включенными световыми приборами во избежание ДТП;
2. нарушение тишины в определенные часы суток, является противоправным действием, которое ведет к привлечению к административной ответственности.

В зависимости от характера и степени общественной опасности правонарушения по административным правонарушениям, где санкция предусматривает взыскание в виде «предупреждения», рекомендуется в первый раз его

применять в письменной форме в соответствии со ст.43 КРКоАП.

Выписав письменное предупреждение, разъяснить гражданину о недопущении повторного правонарушения.

Каковы Ваши действия в случае если правонарушитель порвал Ваше форменное обмундирование (сорвал погоны, разорвал карман и т.д.)?

Вы должны зафиксировать действия правонарушителя, составить материал и привлечь к ответственности.

Если Вы поступите не по закону, это может повлечь к неблагоприятным последствиям (увольнение со службы, осуждение, лишение свободы и т.д.).

Вспомните, подобная ситуация недавно произошла с Вашими коллегами, по закону они поступили правильно, не поддавшись провокации, применив приемы самбо к байкерам, составили материал и привлекли к ответственности. По этому поводу мнения в обществе разделились. Многие читатели СМИ посчитали, что полицейский превысил полномочия.

Однако, благодаря полному изучению видео материалов, изъятых у правонарушителей, свидетельским показаниям, действия полицейских расценено как законное. О чем своевременно заявлено в СМИ руководством органов внутренних дел.

Задумайтесь, прежде чем принимать решения.

В каких случаях нахождение (появление) гражданина в состоянии алкогольного опьянения в общественном месте является противозаконным?

Появление в состоянии алкогольного опьянения, оскорбляющим человеческое достоинство и общественную нравственность (употребление при разговоре нецензурной брани, неопрятный вид, грязный, лежащий на земле и т.д.)

Появление несовершеннолетних лиц (младше 18 лет) в общественных местах в состоянии опьянения.

В случае выявления таких фактов применяются меры в отношении правонарушителя или их законных представителей.

Если человек в состоянии алкогольного опьянения опрятен, ведет себя адекватно, ни с кем не спорит, не ругается – это не является правонарушением.

Ст.440 КРКоАП - Распитие спиртных напитков или появление в общественных местах в состоянии алкогольного опьянения.

В каких случаях, распитие алкогольных напитков в общественном месте не является противозаконным?

Распитие алкогольных напитков в организациях торговли и общественного питания (кафе, бары, рестораны и т.д.), в которых продажа алкоголя на разлив разрешена местным исполнительным органом.

Потребление табачных изделий запрещается:

1. в организациях образования, а также в организациях для отдыха несовершеннолетних;
2. в организациях здравоохранения;
3. в пунктах общественного питания;
4. в кинотеатрах, театрах, цирках, концертных, смотровых и выставочных залах, на спортивных аренах и в других крытых сооружениях, предназначенных для массового отдыха, в том числе в ночных клубах, на дискотеках;
5. в музеях, библиотеках и лекториях;

6. в неустановленных местах в поездах и на судах морского и речного транспорта;
7. на борту воздушного судна, в салонах автобусов, микроавтобусов при осуществлении перевозок пассажиров, троллейбусов, такси и городского рельсового транспорта;
8. в зданиях аэропортов, железнодорожных, автомобильных и водных вокзалов;
9. в государственных органах и организациях;
10. в помещениях, являющихся рабочими местами;
11. в подъездах домов.

Потребление табачных изделий разрешается:

1. если в пунктах общественного питания (где не употребляют еду и напитки) имеется специально отведенное место для курения.
2. такие места могут отводиться на борту воздушного судна, в салонах автобусов, микроавтобусов при осуществлении перевозок пассажиров, троллейбусов, такси и городского рельсового транспорта, зданиях аэропортов, железнодорожных, автомобильных и водных вокзалов.

Ст.159 Кодекса РК «О здоровье народа и системе здравоохранения»

**Ст.441 КРКоАП предусматривает
ответственность за нарушение запрета
потребления табачных изделий в отдельных
общественных местах.**

1. Потребление табачных изделий в отдельных общественных местах, в которых законодательством РК установлен запрет на потребление табачных изделий, влечет штраф на физических лиц в размере трех месячных расчетных показателей.

2. Действие, предусмотренное частью первой настоящей статьи, совершенное повторно в течение года после наложения административного взыскания, влечет штраф на физических лиц в размере шести месячных расчетных показателей.

3. Нарушение работодателем законодательства РК, предусматривающего выделение специальных мест для потребления табачных изделий, а также непринятие мер к лицам, потребляющим табачные изделия в неопределенных для этого специальных местах, влекут штраф на должностных лиц в размере десяти, на юридических лиц – в размере сорока месячных расчетных показателей.

Действия сотрудника и военнослужащих при охране правопорядка

5. Действия сотрудника и военнослужащих при охране правопорядка.

Каковы Ваши действия, если государственные служащие предъявляют служебное удостоверение и пытаются пройти оцепление при проведении общественно массовых мероприятий?

Выяснить:

- 1.какие полномочия у лица, предъявившего Вам служебный документ;
- 2.имеется ли основание беспрепятственного прохода у предъявившего служебное удостоверение лица, принимает ли он участие в организационных мероприятиях;
- 3.сообщить по доступным средствам связи дежурному для последующего получения указаний.

Каковы Ваши действия, если граждане задают вопрос о причинах заграждения дороги при проведении общественно массовых мероприятий и выказывают недовольство в отношении сотрудников правоохранительных органов?

Разъяснить следующее:

1. принимаемые Вами меры входят в круг полномочий по охране общественного порядка;
2. все Ваши действия направлены исключительно для обеспечения безопасности граждан и общественного порядка.

Как предотвратить агрессию толпы?

Находящиеся в общей массе – толпе люди опускаются до единого интеллекта, у них стирается грань реальности и исчезает личность. Люди ошибочно начинают чувствовать отсутствие персональной ответственности, появляется ощущение **анонимности**. Человек перестает сам перед собой отвечать за собственные поступки. Заражается определенными эмоциями и становится бессознательным, начинает подчиняться инстинктам.

Для предотвращения агрессии толпы нужно активных участников вернуть в реальность, вывести из ощущения анонимности.

Нужно объявить лицам, находящимся в толпе, что все происходящее снимается на видеокамеру. Человек начинает понимать, что после просмотра видео можно будет оценить его действия, приходит осознание о последствиях.

Обращение к толпе должно быть конкретным с указанием имени, отчества и фамилии активных участников.

Необходимо принимать меры по нейтрализации лидера толпы, ее активного деятеля. Если в результате какой-либо случайности «ВОЖАК» - «ЛИДЕР» исчезает и не замещается никем, толпа становится сборищем людей без определенных целей.

Обратите внимание, что лидеры находятся в центре, думая о своей защищенности.

Если есть возможность, надо принять меры по отвлечению отдельных членов, как правило, это делается с разных краев толпы.

Запомните, структура толпы формируется из:

1. Зевак – зрителей, пришедших просто посмотреть, что происходит (неопасных, но ведомых инстинктивно за активистами).

2. Группы риска (лица, которым нечем заняться, как правило, состоящая из молодых людей, пытающихся реализовать себя).
3. Актива - лидеры (имеющие определенные цели, пытающиеся ее распространить).

Каковы Ваши действия, если правонарушитель преклонного возраста или недееспособный?

Помните, перед законом все равны.

Недееспособность устанавливается путем экспертизы или подтверждающими состояние человека документами (справка, решение суда и т.д.).

В любом случае нужно с почтением отнестись к правонарушителям.

Задача войскового наряда - передать правонарушителя сотрудникам полиции, правомочным принимать законное процессуальное решение, предоставив сотрудникам полиции рапорт об инциденте и свои письменные объяснения.

Если санкцией предусмотрена возможность ограничиться письменным предупреждением, при принятии решения используйте данную возможность.

Каковы Ваши действия, если муж прилюдно на улице избивает жену, но после его задержания сотрудником или военнослужащим женщина, являющаяся жертвой, начинает возмущаться и обвиняет в превышении полномочий?

С правонарушителем нужно провести беседу.

Выяснить причины произошедшего инцидента.

Если это поможет, в профилактической беседе провести ассоциацию между его действиями и посторонним лицом, возможно избивающим его дочь, сестру или мать.

По возможности принять в отношении правонарушителя профилактические меры на месте: вызвать уполномоченного сотрудника, вынести защитное предписание в соответствии ст.20 ЗРК «О профилактике бытового насилия» и Правил осуществления профилактического контроля за лицами, состоящими на профилактическом учете в органах внутренних дел.

В случае отсутствия такой возможности объяснить жертве насилия о необходимости пройти в отделение полиции для разбирательства.

Жертву бытового насилия в уважительной форме предупредить об административной или уголовной ответственности за заведомо ложные показания,

неповиновение законным требованиям лица, обеспечивающего общественный порядок, или представителя власти.

Каковы Ваши действия, если правонарушитель требует предоставления доказательства совершения им правонарушения (фото-видеосъемку)?

Разъяснить правонарушителю:

1. фото и видеосъемка не является единственным доказательством;
2. в качестве подтверждения правонарушения можно использовать пояснения свидетелей, изъятые предметы (нож, окурок, бутылка и т.д.);
3. в качестве свидетелей при составлении протокола об административном правонарушении могут выступить военнослужащие, понятые, прохожие, которые явились очевидцами правонарушения;
4. у правонарушителя есть право обжалования действий правоохранительных органов.

Сообщить, что все материалы, послужившие основанием для привлечения правонарушителя к ответственности, будут предоставлены на

ознакомление лицу, принимающему процессуальное решение.

Каковы Ваши действия, в случае нанесения правонарушителем себе телесных повреждений и сообщение заведомо ложного сообщения о превышении сотрудниками правоохранительных органов должностных полномочий?

1. принять меры по фиксации происходящей ситуации;
2. нейтрализовать правонарушителя для предотвращения нанесения им самому себе телесного повреждения;
3. сообщить дежурному о произошедшем факте;
4. принять меры по закреплению своих законных действий с помощью пояснений свидетелей, которые необходимо зафиксировать в письменном виде;
5. предупредить правонарушителя об ответственности;
6. зафиксировать данный факт в рапорте и уведомить руководство.

Рисковали своей жизнью для спасения чужой



Сотрудники отдела внутренних дел Баянаульского района Павлодарской области Мурат Нурсеитов и Баянбек Жунусов.

Предотвратили столкновение Камаза с автобусом со школьниками.



Командиры взводов БДПП УВД г.Уральска Западно-Казахстанской области - старший лейтенант полиции Мухит Абулхайров и старшина полиции Женис Амирулы.

Спасли из пожара мужчину.

5. Действия сотрудника и военнослужащих при охране правопорядка



В каких случаях возможно применение сотрудниками или военнослужащими физической силы, специальных средств или оружия?

Сотрудники и военнослужащие могут применить силу только в крайней необходимости и в той мере, в какой это требуется для выполнения их обязанностей (ст.3 Кодекса поведения

5. Действия сотрудника и военнослужащих при охране правопорядка

должностных лиц по поддержанию правопорядка, принят резолюцией 34/169 Генеральной Ассамблеи ООН от 17.12.1979 г.)

1. для самообороны и отражения нападения;
2. для пресечения уголовных и административных правонарушений;
3. при задержании лиц, совершивших правонарушение;
4. в случае сопротивления законным требованиям;
5. в случае остановки транспортных средств, водители которых не выполнили законные требования остановиться.

Нужно помнить, что сила применяется только в том случае, если невозможно убедить правонарушителя прекратить незаконные действия, при этом **до применения силы** сотрудники и военнослужащие обязаны:

1. предупредить о намерении применить физическую силу, специальные средства и оружие;
2. предоставить время для раздумья лицам, в отношении которых предполагается применить силу, специальные средства, оружие, военную и специальную технику, в целях выполнения своих требований.

После применения силы сотрудники и военнослужащие обязаны:

1. обеспечить доврачебную помощь лицам, получившим телесные повреждения;
2. незамедлительно доложить своему командиру (начальнику) обо всех случаях ранения или смерти в результате применения физической силы, специальных средств и оружия для последующего уведомления прокурора.

Гл.8 ЗРК «О правоохранительной службе» и гл.6 ЗРК «О Национальной гвардии Республики Казахстан».

Запрещается применять специальные средства и оружие в отношении:

- женщин;
- лиц с явными признаками инвалидности и малолетних.

Примечание: кроме случаев совершения беременными женщинами, инвалидами и малолетними **группового или иного нападения**, оказания ими сопротивления, а также при наличии угрозы жизни и здоровью граждан.

5. Действия сотрудника и военнослужащих при охране правопорядка

п.2 ст.62 ЗРК «О Правоохранительной службе»,
п.1 ст.24 ЗРК «О Национальной гвардии Республики
Казахстан»

**Ст. 24 ЗРК «О Национальной гвардии
Республики Казахстан» предусмотрено право
военнослужащих применения оружия без
предупреждения:**

- 1.при отражении нападения с использованием
оружия и специальных технических средств,
которые могут причинить вред здоровью и жизни
граждан и военнослужащему;
- 2.при побеге осужденного (лиц, взятых под стражу)
из-под охраны ночью или в условиях ограниченной
видимости;
- 3.при побеге из транспортных средств, морских или
речных судов во время движения.

ПРОНИКНОВЕНИЕ В ЖИЛИЩЕ

Сотрудники и военнослужащие вправе входить беспрепятственно, осматривать жилые и иные помещения, территории и земельные участки (кроме представительств иностранных государств и международных организаций, обладающих дипломатическим иммунитетом):

п.25 п.2 ст.19 ЗРК «Об органах внутренних дел»



Уровни опасности

6. Уровни опасности

 **УМЕРЕННЫЙ** - при наличии требующей подтверждения информации о реальной возможности совершения акта (актов) терроризма.

 **ВЫСОКИЙ** - при наличии подтвержденной информации о реальной возможности совершения акта (актов) терроризма.

 **КРИТИЧЕСКИЙ** - при наличии информации о совершенном акте терроризма, а также подтвержденной информации о возможном совершении повторного акта (актов) терроризма или одновременных террористических атак на объекты, уязвимые в террористическом отношении.

п.8 Правил организации и функционирования государственной системы мониторинга информации и оповещения населения о возникновении угрозы акта терроризма, утвержденных Указом Президента РК от 9.08.2013 г. №611.

Практические советы и рекомендации

7. Практические советы и рекомендации

Проблема формирования и укрепления уставных взаимоотношений в коллективах является чрезвычайно важной. Стилль взаимоотношений в условиях службы во многом определяет морально-психологический климат в коллективе.

На процесс формирования взаимоотношений в условиях службы влияют различные факторы, в том числе личные качества сотрудников или военнослужащих. Поэтому процесс общения требует изменения некоторых своих привычек, черт характера, принципов, необходим пересмотр отношения к окружающим, более спокойная, вдумчивая оценка людей.

1. Будьте доброжелательными в общении с людьми. Радуйтесь и переживайте вместе с ними успехи и неудачи, неприятности и проблемы.

2. При общении с людьми первое, что надо сделать, это оценить в каком психическом состоянии находится Ваш собеседник.

3. Если Вам необходимо указать на чьи-либо недостатки, сделать критическое замечание, не делайте это сразу, в начале своего разговора или выступления. Начните с позитивной информации.

4. При общении с другими людьми, в условиях фиксированной системы отношений могут складываться конфликтные взаимоотношения. Вначале постарайтесь «сдержать обиду», «выключиться из конфликта», «... стоит изменить свое отношение к тем вещам, которые тебя огорчают, и ты будешь в полной безопасности от них...» (Марк Аврелий, 1 в. н.э.)

Как бороться со стрессом на работе?

1. Не давайте работе управлять вами. Помните, труд - не естественная потребность Вашего организма, а необходимость, направленная на получение средств удовлетворения естественных потребностей.
2. Минимум пару раз в неделю находите время для: встреч с родными и близкими людьми, совместных с ними походов в театр или кино и т.п. Подойдите к этому вопросу так же ответственно, как к своей работе.
3. Обедайте обязательно. Организму нужен перерыв: прогулка в кафе или столовую, выбор меню из нескольких блюд, неторопливая еда.
4. Как минимум 3-4 минуты ежечасно нужно делать паузы в работе. Встаньте, пройдите, хотя бы возле рабочего стола, сделайте дыхательные упражнения.

Можете задать несколько незначительных вопросов коллегам не о работе.

5. Проветривайте помещение. Дышите свежим воздухом. Если есть возможность, обязательно выходите на улицу.

6. Научитесь говорить «нет». Кто везет, на том и едут - известная поговорка. Оценивайте трезво собственные силы и не берите на свой организм непосильную задачу.

7. Просите помощи. Незначительная помощь коллег принесет выигрыш во времени, затраченном на выполнение определенной задачи.

8. Планируйте работу и распределяйте силы. Всегда старайтесь не задерживаться на работе после определенного часа, ни при каких обстоятельствах.

9. В конце рабочего дня подводите краткий итог. Уходя домой набросайте план работ на новый день. Не откладывайте это на дорогу от дома до работы. Используйте это время для других целей, не связанные со службой.

Первая медицинская помощь

8.Первая медицинская помощь

Первая помощь - это временная мера для спасения жизни, предотвращения дополнительных травм и облегчения страдания до оказания квалифицированной медицинской помощи специалистами.

Общие правила:

- 1.Вызовите «Скорую помощь».
- 2.Убедитесь, что пострадавшему и Вам не угрожает опасность.
- 3.Если это возможно не передвигайте потерпевшего с места, где он находится, пока его не осмотрят.
- 4.Если есть необходимость перемещать, делайте это очень осторожно.
- 5.В случае рвоты потерпевшего, чтобы он не задохнулся, положите его на бок.
- 6.Сделайте ему искусственное дыхание, если пострадавший не дышит.
- 7.Чтобы потерпевший не замерз, накройте и защитите его от дождя и снега.
- 8.Перевяжите и зафиксируйте травмированный орган.
- 9.Выберите наиболее подходящий способ транспортировки.

Потеря сознания

- 1.Если пострадавший без сознания, убедитесь в том, что он дышит.
- 2.Если он не дышит, освободите ему носоглотку. Вытяните вперед его нижнюю челюсть. Наклоните ему голову назад так, чтобы подбородок был выше носа. Вытяните его язык вперед, чтобы он не закрывал собой носоглотку.
- 3.Если пострадавший не начал дышать, нужно делать искусственное дыхание.

При кровотечении

1. Положите потерпевшего так, чтобы рана была выше уровня сердца, если рана на голове или шее, приподнимите голову и плечи.
2. Почти любое кровотечение можно остановить. Нужно наложить на рану повязку, из свернутой в несколько слоев чистую ткань и покрепче ее затянуть.
3. Если кровотечение продолжается, надо прижать артерию к кости выше раны: на руке - посредине между локтем и подмышкой, на ноге - в складке между торсом и бедром.

Остановка артериального кровотечения (самого опасного) наложением жгута:

1. сделайте жгут из куса ткани шириной не менее 5 см (использовать веревку, нейлон, женские чулки, провод противопоказано);

2. поместите жгут на поврежденную часть конечности непосредственно над раной так, чтобы он не сползал при затягивании;

3. оберните ткань дважды вокруг поверхности и наложите один конец ткани на другой, а затем пропустите один под другой;

4. возьмите короткую крепкую палку, положите ее поперек полуузла на ткани и завяжите оба конца поверх палки на узел;

5. поверните палку так, чтобы жгут затянулся. Поворачивайте его, пока кровотечение не прекратится;

6. привяжите кусок ткани вокруг палки и закрепите ее вокруг конечности так, чтобы жгут был хорошо зафиксирован.

Под жгут подкладывают записку с указанием даты, часа и минут его наложения. Жгут можно применять в течение 1,5-2 ч. Иначе произойдет отмирание конечности. За это время пострадавший должен быть доставлен в лечебное учреждение.

Проникающее ранение грудной клетки

1. Если острый предмет или пуля пробили грудную клетку, слышится «свистящий» звук при вдохе и выдохе, чтобы не наступил коллапс легких, необходимо закрыть отверстие (рукой, лейкопластырем, полиэтиленовым пакетом или чистой тканью, сложенной в несколько слоев).
2. Пострадавшего независимо от состояния находится ли в сознании или нет, его кладут на бок вниз травмированной стороной.

Ранения брюшной полости

1. Наложите на рану чистую повязку ткани. Если внутренние органы вывалились наружу, не надо возвращать их на место.
2. Придайте пострадавшему самое удобное положение. Подложите свернутое одеяло под согнутые в коленях ноги, это снизит давление на стенку брюшной полости.
3. Пострадавшему нельзя не пить или курить, даже если он этого требует.

Поражение электрическим током

1. Отключите электрический ток (работайте с электричеством только сухими руками; никогда не

пользуйтесь электроприборами на мокром полу, скамейке или столе).

2. В случае невозможности отключить ток, уберите контактный провод от пострадавшего безопасным предметом (из материала, не проводящего или плохо проводящего электрический ток). Палка, резиновая дубинка, сложенная газета, обувь на резиновой подошве, кеды, одежда (предметы используются, только если они сухие).

3. Пока вы не убрали провод или не отключили ток, не прикасайтесь к потерпевшему.

4. Убедитесь, дышит ли пострадавший и свободны ли дыхательные пути. Если не дышит, применяйте искусственное дыхание.

5. Если пострадавший без сознания, но дышит, убедитесь, что он в безопасном положении.

Ожоги

1. Ожоги можно только орошать холодной чистой водой. Дайте ей течь минут десять, пока боль не ослабнет.

2. Образовавшийся волдырь над обожженным участком кожи, никогда не прорывайте.

3. Прилипшую к ожогу одежду никогда не отрывайте.

4. На пораженный участок тела наложите стерильную повязку.
 5. На обожженные глаза сделать примочки раствора борной кислоты (на 1 стакан воды — половина чайной ложки борной кислоты).
 6. Пострадавшего нужно завернуть в чистую простыню, укутать потеплее, дать вместе с водой выпить 2 таблетки анальгина, создать покой.
 7. Если ожог, покрытый волдырями, занимает площадь, большую, чем ладонь, доставьте потерпевшего в медпункт или вызовите «Скорую помощь».
 8. Дайте пострадавшему обильное питье: чай с сахаром, фруктовый сок, воду с разбавленной в ней солью (2 чайные ложки на 1 л).
- Не давайте никогда пить человеку, потерявшему сознание.

Отморожения

1. Пострадавшего переносят в теплое помещение, пораженные участки тела протирают спиртом (водкой) и растирают чистыми руками до покраснения кожи.
2. При отморожении значительного большего участка конечностей делают теплую ванну из слабого (бледно-розового) раствора марганцово-

кислого калия температурой 32-36оС или прикладывают нагретые предметы.

3. В случае общего отморожения проводят быстрое отогревание пострадавшего, вносят в помещение с температурой 20-22оС, можно дать алкогольные напитки (коньяк, водку, горячее вино), но лучше дать горячий чай или кофе.

Пищевые отравления

1. Промывание желудка в домашних условиях: пострадавшему дают пить большое количество воды (1-2 л), после глубоко закладывая в рот пальцы, надавить на корень языка, вызывают искусственную рвоту.

2. Последние порции промывных вод должны быть прозрачными и не содержать остатков пищи.

Обмороки

Пострадавшего укладывают на кушетку (голова ниже ног) и дают нюхать нашатырный спирт.

Солнечные и тепловые удары

1. Пострадавшего укладывают в тень и охлаждают - прикладывают холод к голове и на область сердца, обтирают кожу мокрым полотенцем.

2. При жалобах на боли в сердце дают под язык валидол или нитроглицерин.

Помощь при отравлении угарным газом

Угарный газ (оксид углерода - CO) - продукт неполного сгорания органических веществ. Высокотоксичный газ, без цвета, иногда имеющий запах гари. Приводит организм к острому кислородному голоданию.

Отравление может произойти на пожаре, при работе бензиновых двигателей, сгорании природного газа и т.д. Обычно смерть наступает в результате отравления CO в закрытых помещениях с неудовлетворительной вентиляцией.

Отравление в зависимости от концентрации CO в воздухе, длительности его воздействия и состояния человека может быть постепенным или мгновенным.

Возможна внезапная потеря сознания, в т.ч. и за рулем.

Признаки отравления

1. при легкой степени:

1. появление ощущения тяжести и пульсаций в голове;

2. боль в височной области и лба («сжатие обручем»);

3. потемнение и мелькание «мушек» в глазах, шум в ушах;

2. *при более тяжелой степени:*

1. головокружение, поверхностное дыхание, учащение пульса, расширение зрачков, нарастающая мышечная слабость;

2. сонливость, путаное сознание, затем потеря сознания;

3. непроизвольное опорожнение мочевого пузыря и кишечника;

4. появление на лице розовых пятен или синюшности.

При отсутствии помощи, поверхностном дыхании, сердечной аритмии, глухом сердцебиении возможны судороги и смерть пострадавшего из-за острого кислородного голодания.

Первая помощь

1. Вынести на свежий воздух и положить на спину.

2. Расстегнуть одежду и открыть грудную клетку.

3. Охладить лицо и грудь холодной водой, снегом, льдом.

4. Обвязать тряпкой, смоченной холодной водой, голову.

Если пострадавший не приходит в себя:

1. заставить его чихать, вызвав раздражение в носу;
2. растереть грудь пострадавшего варежкой, шарфом, другим предметом до появления дыхания;
3. сделать искусственное дыхание;
4. доставить пострадавшего в лечебное учреждение или вызвать врача.



Результат зарубежного опыта подготовки полицейских и почему его необходимо принять?



Наш соотечественник Данияр Нуртаза полицейский из Нью-Йорка (США) стал героем местных и американских новостных хроник, приняв роды прямо на улице.

По его словам, быть полицейским - это призвание.

Номера телефонов организации

9.Номера телефонов организации:

Все номера бесплатные, кроме справочной:

101 - Пожарная

102 - Полиция

103 - Скорая

104 - Аварийная (газ)

105 - Справочная ЖД

112 - Служба спасения ЧС

114 - Ассоциация центров помощи пострадавшим от деструктивных религиозных течений

115 - Телефон доверия прокуратуры

116 - АО «Казахтелеком» прием телеграмм

150 - Телефон доверия детей и молодежи

165 - Централизованное бюро ремонта АО «Казахтелеком»

170 - Справочная кодов

188 - Справочная

1412 - Комитет таможенного контроля

1414 - Центр обслуживания населения

1415 - Телефон доверия бытового насилия (для женщин)

2040 - Защита прав потребителя

1616 - Телефон доверия торговли людьми

595 – банк Kassa Nova

7111 – БТА банк

- 5030 - *Сбербанк*
- 9999 – *Каспий банк*
- 7722 – *Евразийский банк*
- 7575 – *Альянс банк*
- 2424 – *АТФ банк*
- 5050 – *ВТБ банк*
- 7711 – *Цесна банк*
- 7733 – *Темір банк*
- 7770 – *Казак банк*
- 3311 – *Азиякредит банк*
- 7888 – *РБК банк*
- 5757 – *Дельта банк*
- 88000705705 – *Позитив банк*
- 88000707007 – *Форте банк*
- 88000800075 – *Альфа банк*
- 88000800900 - *Нурбанк*
- 88000800088 - *Центробанк*
- 88000800059 – *Халык банк*
- 88000800090 - *Казкоммерцбанк*
- 88000801880 - *Жилстройсбербанк*
- 88000800596 – *Астана банк*
- 88000805559 - *Банк развития Казахстана*
- 88000801020 - *Казахстанский фонд гарантирования депозитов*
- 88000800600 - *Страховая компания Альянс Полис*
- 88000800099 - *Страховая компания Евразия*

7700 , 7799 - *Samsung*

2255 - *LG*

88000800303 - *Планета электроники*

88000808088 - *Sulpak*

88000800100 - *Alser*

88000805505 - *Logycom*

88000702011 - *CocaCola*

88000707070 - *Hyundai*

88000807775 - *DaDa*

88000801111 - *Technodom*

88000800880 - *Kazpost*

88000809809 - *Panasonic*

88000801008 - *Газпром*

88000802222 – *КазМунайГаз*

Условные сокращения

10. Условные сокращения

1. Подпункт - *пп.*
2. Пункт - *п.*
3. Часть - *ч.*
4. Статья – *ст.*
5. Республика Казахстан - *РК*
6. Сотрудник полиции – *сотрудник*
7. Военнослужащий Национальной гвардии
Республика Казахстан – *военнослужащий*
8. Органы внутренних дел - *ОВД*
9. Национальная гвардия - *НГ*
10. Дорожно-транспортное происшествие - *ДТП*
11. Средства массовой информации - *СМИ*
12. Кодекс Республики Казахстан «Об
административных правонарушениях» - *КРКоАП;*
13. Уголовный кодекс Республики Казахстан - *УК
РК;*
14. Уголовно-процессуальный кодекс Республики
Казахстан - *УПК РК.*

**О причинах создания памятки и кратко об
Академии**

Дорогие коллеги!

У вас могут возникнуть резонные вопросы:

Как разрабатывались практические советы для сотрудников органов внутренних дел?

В чем заключается особенность и практическая полезность предлагаемой памятки?

Какие задачи реализует Академия правоохранительных органов?

Начну с того, что была образована Межведомственная рабочая группа по разработке и внедрению в практическую деятельность данной Памятки.

В ее состав вошли сотрудники Генеральной прокуратуры, Министерства внутренних дел, Национальной гвардии и Академии правоохранительных органов.

Проведено анкетирование сотрудников и военнослужащих органов внутренних дел и выявлены проблемы, с которыми сталкиваются полицейские на местах.

С учетом имеющихся вопросов, с применением методов паралингвистики, конфликтологии, социальной психологии сформированы ответы, адаптированные к практической деятельности.

Конечно, памятка не решит все проблемы на практике, но при правильном применении советов можно получить положительные результаты.

Хотелось бы отметить, что для приобретения более углубленных навыков межличностного общения, правил переговоров и урегулирования конфликтных ситуаций нужно пройти обучение на специальных тренингах.

Такое обучение в Академии ежегодно проходят 1500 сотрудников правоохранительных органов, среди них руководители, состоящие в Президентском резерве.

Не ограничиваясь повышением профессионального уровня сотрудников правоохранительных органов, Академия занимается межведомственными научными исследованиями в сфере правоохранительной деятельности и реализацией программ послевузовского образования (*магистратура и докторантура*).

Надеемся, что наша слаженная совместная работа поможет Вам стать лучшими профессионалами в своем деле и в будущем позволит обучаться в Академии на курсах повышения профессионального уровня в качестве слушателей Президентского резерва.

С уважением,

Наиль Ахметзакиров

*И.о. Ректора Академии
правоохранительных органов
при Генеральной прокуратуре
Республики Казахстан*

Первые выпускники Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре прошедшие курсы Президентского резерва (апрель 2016 года)



Слева на право: слушатели Мухамадиев А.К., Досмагамбетов А.С., Нургалиев А.Ж., Бектуров И.Т., Сулейменов Т.К., Дауешов Х.З., Жуйриктаев Б.К., Джанибеков Б.Н., Кутбаев Б.М., Мадьяров Н.А., Тастемиров А.Н., Исмагулов А.Ш., Даулетов Р.Г., Ульжабаев Ж.К., Темирбаев А.А.

Второй выпуск Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре прошедшие курсы Президентского резерва (август 2016 года)



Слева на право:

В первом ряду слушатели Челикенов Б.Б., Апеков Р.С., Игенбаев К.А., Кожамбердиев Б.М., Касенов Б.Т.

Во втором ряду слушатели Кабылбеков К.К., Кенжекулов К.О., Сейтказимов К.Б., Умиралиев Ж.Ж., Катпанов М.К., Нурмагамбетов Т.К., Байшулаков А.М., Абдранбаев Т.Б., Нурнейсов Е.С., Султан Б.Ж., Ешимов Ж.А.

Третий выпуск Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре прошедшие курсы Президентского резерва (ноябрь 2016 года)



Слева на право: слушатели Таласбаев М.Т., Сейтбеков К.А., Директор Института Академии Даниев Н.С., слушатель Элиманов Ж.К., и.о. Ректора Академии Ахметзакиров Н.Р., слушатели Мусаев Д.У., Оразалинов А.М., экс-ректор Академии Байжанов У.С., слушатели Секенов Д.А., Абдигалиев А.У., Ракишев Р.Г., Масимов Н.М., Кабденов М.Т., Дюсембеков К.С., Толысбаев Е.Т.

*Четвертый выпуск Академии
правоохранительных органов при Генеральной
прокуратуре прошедшие курсы Президентского
резерва (февраль 2017 года)*



*Слева на право: слушатели Бердибеков Е.С.,
Нургалиев Кадырбек Ахметкаримович, Сексембаев
М.И., магистрант Академии Кулманова Д.С.,
лектор - Заместитель Председателя КНБ РК
Билисбеков Н.Д., Ташимов Б.К., Эбдіханов Қ.Ә.,
Нарымбиев Т.М., Артыкбаев К.Г., Тюлеубаев М.А.,
магистрант Академии Амиров А.М.*

Пятый выпуск Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре прошедшие курсы Президентского резерва (май 2017 года)



Слева на право:

В первом ряду слушатели Кожаметов А.А., Дюсенбаев Н.М., Шалабаев С.Р., Директор Института Даниев Н.С., прокурор Кызылординской области Дауешов Х.З., слушатели Патсаев У.К., Алиев Д.Д., Утеев Ш.Т., Мугалов К.К.

Во втором ряду слушатели Мабиев Е.Қ., Таймерденов К.Д., Турсунбеков А.И., Сейтжанұлы Ғ., Шапагатов М.К., Оримбаев А.Н., Лесов Г.С., Есбергенов К.Б.

**Памятка в помощь сотрудникам полиции и
военнослужащим Национальной гвардии
при нестандартных ситуациях**

Практическое пособие

Подписано в печать 01.08.2017, Формат 10,5x15,5
Уст. печ. л.0,3013. Тираж 1000 экз. Заказ №

Отпечатано в типографии Академии правоохранительных органов при
Генеральной прокуратуре Республики Казахстан
Акмолинская области, Целиноградский район,
п.Косшы, ул. Республики, 16