

*Ю.О. Свєженцева,
канд. соціол. наук*

О. В. Горбачова

*Yu. O. Svezhentseva,
Candidate of Sociol. Sci.*

O. V. Gorbachova

ДІЛЬНИЧНИЙ ІНСПЕКТОР МІЛІЦІЇ ЯК СУБ'ЄКТ ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ УЯВЛЕНЬ ПРО МІЛІЦІЮ: ПОТЕНЦІАЛ І РЕАЛІЇ

Abstract. The potential of a district militia officer in the formation of social ideas of the militia and peculiarities of its influence on the public opinion in this aspect are analyzed. The study testifies to the presence of a significant influence of this category of law-defenders on the people. However, this potential is not used systematically, purposefully, and efficiently.

Взаємодія між міліцією та населенням для підтримки громадського порядку, протидії та профілактики злочинності є нагальною потребою сьогодення. Але вона можлива тільки за умови партнерських стосунків між міліцією та громадянами. Саме тому формування уявлень громадськості про міліцію як про партнера є одним з пріоритетних завдань не тільки центрів зв'язків з громадськістю та відомчих ЗМІ, але й усіх служб органів внутрішніх справ.

Кожна служба, кожний підрозділ своєю роботою впливає на уявлення населення про міліцію, але їх вплив відрізняється за своєю силою. Зрозуміло, що суб'єктами цілеспрямованого формування соціальних уявлень про міліцію найефективніше можуть виступати ті служби, які мають найбільший вплив на громадську думку. Тому важливо для кожної служби ОВС оцінити потенціал її впливу на соціальні уявлення про міліцію, а також постійно відстежувати те, наскільки та як цей потенціал реалізується.

У статті аналізується потенціал дільничного інспектора міліції (ДІМ) як суб'єкта формування соціальних уявлень про міліцію і особливості його впливу на громадську думку сьогодні. Наш дослідницький інтерес спрямований на такі питання:

1. Чи дійсно ДІМ має великий потенціал у формуванні соціальних уявлень про міліцію?

2. Чи є нинішні соціальні уявлення щодо ДІМ адекватними та підкріпленими досвідом взаємодії?

3. Чи дійсно довіра до ДІМ переноситься на ОВС в цілому? Чи є взаємозв'язок між оцінкою роботи ДІМ та міліції?

4. Який вплив справляють сьогодні ДІМ на формування соціальних уявлень про міліцію? Чи є достатнім цей вплив та чому? Які є шляхи підвищення його ефективності?

До тематики відносин та взаємодії міліції та населення, ролі громадської думки для менеджменту в ОВС у своїх працях звертались О.М. Бандурка, В.О. Соболев, І.П. Руценко, Ю.О. Свеженцева, В.В. Мальцев, В.О. Болотова, В.І. Щербакова, Д.О. Кобзін, А.М. Черноусов та ін. [1; 2; 3]. Парадигму соціальних уявлень [6] представлено у роботах європейських соціальних психологів С. Московічі [4], Д. Жоделе [5], М. Бауера, Дж. Гескелла [7]. Разом з тим у науковому дискурсі не представлені спроби використання евристичних можливостей парадигми соціальних уявлень до досліджень громадської думки про міліцію. Крім того, соціальні уявлення про міліцію динамічні і потребують постійного моніторингу та аналізу, саме тому не можна говорити про вичерпність даної тематики.

Поставлене завдання найкращим способом можна виконати через загальнонаціональний моніторинг громадської думки і аналіз зібраних даних за допомогою статистичних методів. На жаль, на цей час МВС України не запровадило такого моніторингу на професійному науковому рівні, хоча рішення про створення центру соціального моніторингу МВС України приймалося двічі (у 2003 та 2007 рр.). За відсутності даних загальнонаціонального масштабу відомчим науковцям доводиться використовувати дані регіональних опитувань громадської думки, які, безумовно, мають разовий та фрагментарний характер.

Навесні 2007 р. у Львівському регіоні фахівцями науково-дослідної лабораторії соціальної та психологічної роботи в ОВС ХНУВС проведено комплексне дослідження громадської думки щодо різних аспектів роботи місцевої міліції. Дослідження містило блок питань, спрямованих на визначення характеру взаємодії населення з дільничними інспекторами міліції та оцінки їх роботи. Опитування проводилося за місцем проживання респондента методом інтерв'ю „віч-на-віч” за квотною вибіркою. Усього було опитано 1200 респондентів, серед них 714 осіб – міське населення, 486 – сільське.

У цілому по Львівській області 39% опитаних знають свого дільничного інспектора міліції, а, відповідно, 61% респондентів – не знають. Чітко

простежується тенденція: чим довше респонденти живуть у певному районі, тим більше серед них тих, хто знайомий зі своїм дільничним, що в цілому є очевидним. Але навіть серед тих респондентів, які живуть у цьому районі понад 10 років (а таких 88% від загального числа опитаних), 59% не знають свого дільничного.

Наведені факти викликають низку питань щодо неналежного інформування дільничним інспектором жителів своєї дільниці про свої повноваження (чи то ДІМ – загалу мешканців про себе в разі нещодавнього призначення, чи представлення тим, хто недавно переїхав у даний район). Тобто дослідження показало, що дільничні інспектори дещо формально ставляться до знайомства з мешканцями дільниці, з'ясування відомостей про них у ході поквартирного (або побудинкового) обходу. Відповідно, дільничні інспектори міліції спілкуються з обмеженим колом населення, переважно з тими, хто створює проблеми правопорядку або страждає від них і звертається за допомогою. Як наслідок, більшість громадян формують уявлення про роботу ДІМ не на основі власного неупередженого досвіду, а переважно від тих, хто „мав проблеми” з дільничним, з розповідей знайомих, а також чуток, на які перетворюються такі розповіді. Разом з тим, безпосереднє спілкування дільничного із законопослушними мешканцями дільниці є дуже важливим не лише для формування у населення неупереджених уявлень про дільничного, партнерських відносин та довіри, а й для ведення належної профілактичної роботи за активної участі населення дільниці.

За останні 12 місяців перед опитуванням привід звернутися до дільничного інспектора міліції мали 7% опитаних, а за допомогою звернулося лише 5%. 1% респондентів намагалися звернутися, але не змогли його знайти; останні (1%) вирішили не звертатися за допомогою до ДІМ взагалі.

Найчастіше громадяни йдуть до дільничного з проблемами, які стосуються адміністративно-карних правопорушень. Це скарги на порушення громадського порядку в дворі, будинку, під'їздах (32% з числа тих, хто мав привід звернутися до дільничного) та скарги на шум у вечірній і нічний час (23%). Разом з тим, у 19% була необхідність повідомити про здійснений злочин відносно себе або членів своєї родини. За консультацією мали привід звернутися 17%, за допомогою у вирішенні проблем у відносинах з сусідами – теж 17%. Найрідше виникали такі приводи для звернення, як сімейне насильство та пропажа людей.

Допомога була надана відразу після першого звернення 50% (27 особам) з числа тих, хто звернувся; після повторного звернення – 13% (7 особам).

При цьому 20% (11 осіб) з тих, хто звертався, не отримавши допомогу після першого звернення, вже більше не зверталися. Решта, 17% (9 осіб) навіть після повторного звернення не отримали допомогу.

70% з тих, хто звертався до дільничного інспектора, тобто переважна більшість, зазначили, що ДІМ поставився до них формально, у межах правил; 24% – з увагою і доброзичливістю. Роздратування і нечуйність відчули 6% опитаних.

Понад половину (59%) усіх респондентів не змогли оцінити роботу дільничних інспекторів. 7% свідчили про сумлінну працю дільничного, 11% опитаних вказали на те, що він практично не працює. 23% опитаних вважають, що хоча й не без недоліків, але в цілому ДІМ працює нормально.

Варто зазначити, що громадяни, які знають свого дільничного інспектора, набагато краще оцінюють його роботу. Дві третини з тих, хто знає свого дільничного (67%), оцінює його роботу як сумлінну або нормальну; а серед тих, хто не знає свого дільничного, тільки 7%. Це дуже вагомий довід на користь того, щоб дільничні інспектори не „економили” час на спілкуванні із законослухняним населенням, адже ставлення населення до дільничного, значною мірою, визначає і ставлення до міліції в цілому, і довіру до неї, і готовність населення допомагати міліції у підтриманні правопорядку і профілактиці злочинності.

Як впливає досвід звернення громадян до дільничного на оцінки його роботи? Дослідження свідчить про те, що громадяни, які зверталися до свого дільничного інспектора, краще оцінюють його роботу, ніж ті, хто не звертався. Так, позитивно оцінили роботу дільничного інспектора 55% з тих громадян, які зверталися впродовж останніх 12 місяців, а серед тих, хто не звертався, – тільки 33%. І найгірше оцінили свого дільничного ті громадяни, які намагались звернутися, але не змогли його знайти: 38% з них зазначили, що ДІМ практично не працює, і жоден з них не вказав на його сумлінну працю.

У цілому є підстави вважати, що досвід звернення до дільничного впродовж 12 місяців, що передувало опитуванню, позитивно вплинув на довіру респондента до нього. Так, серед тих, хто звертався до дільничного, 45% повністю або частково довіряють йому, а серед тих, хто не звертався, 25%. Однак серед тих, хто звертався, також більше тих, хто зовсім не довіряє дільничному. Можливо, це пояснюється тим, що не завжди досвід звернення до дільничного призводив до бажаного для респондента результату.

Разом з тим, слід зауважити, що на довіру населення до міліції в цілому та на оцінку її роботи досвід звернення до дільничного майже не вплинув, у першу чергу, через замалу кількість тих, хто звертався до нього по допомогу.

Чи є зв'язок між тим, як поставився дільничний до респондента при його зверненні, та оцінкою його роботи? Чи, може, громадянам байдуже, як до них ставиться дільничний, лише б тільки надав допомогу або зреагував належним чином на звернення? Звичайно, аналіз взаємозв'язку підтвердив: і перше, і друге дуже впливає на оцінку роботи дільничного. Разом з тим, за допомогою коефіцієнта Сомерса d встановлено, що на оцінку роботи дільничного більший вплив має його ставлення до громадян під час звернень, ніж те, чи була дійсно отримана допомога. Отже, рекомендація дільничним інспекторам: навіть якщо немає змоги допомогти відвідувачу, ставитись до нього слід безумовно доброзичливо, і це сприятиме високим оцінкам роботи.

8% респондентів зазначили, що повністю довіряють своєму дільничному; 17% – що в цілому довіряють; 6% – скоріше не довіряють та ще 6% – повністю не довіряють. Решта респондентів (63%) не змогли визначити свій рівень довіри. Тобто три чверті населення не має довіри до дільничного інспектора. А без певного рівня довіри партнерські відносини, допомога з боку населення майже неможливі.

На рівень довіри громадян до дільничного інспектора впливає факт знайомства з ним. Так, серед тих респондентів, хто знає свого дільничного, 58% довіряють йому, а серед тих, хто не знає, – тільки 4%. Більшість (84%) респондентів з числа не знайомих зі своїм ДІМ, не змогли визначитися стосовно довіри до нього, що, звісно, не дивує.

На рівень довіри громадян до свого дільничного інспектора безпосередньо впливає його ставлення до них під час їх звернень за допомогою. Так, зрозуміло, не схильні довіряти своєму ДІМ ті громадяни, до яких він поставився з роздратуванням. І навпаки, серед громадян, до яких дільничний інспектор поставився з увагою та доброзичливістю, 79% схильні довіряти йому, і жоден з решти не вказав на недовіру до ДІМ.

І знов необхідно відмітити: і те, як поставився дільничний до респондента при його зверненні, і те, чи було надано необхідну допомогу, – все це визначальною мірою впливає на довіру до дільничного інспектора. Разом з тим ставлення до громадянина, який звернувся за допомогою, є вирішальним для формування у нього довіри до дільничного інспектора порівняно з тим, чи була йому надана допомога. Тобто, деякі питання можуть бути і невирішені через їх складність або принципову нездійсненність, але уважне та доброзичливе ставлення під час звернення буде сприяти налагодженню довірливих та партнерських взаємовідносин.

Чітко простежується залежність між довірою респондентів своєму ДІМ

та місцевим органам міліції. Так, ступінь довіри дільничному інспектору є вирішальним чинником для формування довіри місцевим органам міліції в цілому. Тобто, респонденти, які схильні довіряти своєму ДІМ, довіряють і місцевим органам міліції. Можна сказати, що рівень довіри до конкретного ДІМ відображає уявлення населення не лише про місцеві органи міліції, а й про ОВС загалом. Адже оцінка населенням діяльності міліції, довіра до неї формується через оцінку роботи і довіру до конкретних працівників, у першу чергу до ДІМ, які контактують практично з усіма громадянами, перебувають на очах у громадськості і, фактично, складають „інтерфейс” міліції.

Хоча дослідження зафіксувало більш позитивне ставлення до дільничних інспекторів серед тих респондентів, хто з ними знайомий або звертався за допомогою, разом з тим, ми не можемо констатувати позитивність ставлення всього населення Львівського регіону до дільничних інспекторів міліції, у першу чергу, через замалу кількість тих, хто знає свого дільничного та має досвід звернення до нього по допомогу. Тому особливу увагу необхідно приділити формуванню у населення позитивних уявлень про дільничних інспекторів не лише шляхом знеособленого інформування, а й повсякденними особистими контактами, успішними прикладами співпраці, які б свідчили про високий професіоналізм та добропорядність дільничних, тобто дільничним інспекторам треба конкретними справами «заслужити» авторитет у громади.

Разом з тим, слід констатувати, що більшість опитаних (55%) не мають бажання частіше зустрічатися зі своїм ДІМ чи підтримувати з ним зв'язок. 30% опитаних, навпаки, бажають це робити. Це свідчить про дещо слабку спрямованість громадськості на партнерство та співробітництво з ДІМ. Отже, у недостатній мірі використовується та багатofункціональна цінність, що закладена у взаємодії міліції та населення: підвищення ефективності роботи міліції і полегшення підтримки стабільного правопорядку в громаді, попередження та розкриття правопорушень, зменшення тривожності громадської свідомості тощо.

Лінійна залежність між бажанням респондента підтримувати зв'язок з ДІМ та рівнем довіри до нього не простежується. Найбільше тих, хто не бажає частіше контактувати з дільничним інспектором, серед тих, хто не визначився з довірою/недовірою до нього (50%), а також серед тих, хто повністю довіряє ДІМ (48%) або цілком не довіряє йому (47%). Зрозуміло, що причини небажання частіше контактувати з дільничним є різними у тих, хто повністю довіряє і хто повністю не довіряє йому. Перші не мають

потреби, бо повністю довірили цю справу дільничному, а другі, може й маючи потребу, не хочуть контактувати через брак довіри.

Чи впливає оцінка роботи дільничного інспектора на наміри респондента підтримувати зв'язок з ним? Дослідження дозволило дати відповідь на це питання: чим краще мешканці оцінюють роботу свого дільничного, тим більше тих, хто бажає частіше з ним зустрічатися, підтримувати з ним зв'язок. Так, серед респондентів, які вказали, що дільничний працює сумлінно, 45% мають намір підтримувати з ним зв'язок; серед тих, хто зазначив, що дільничний практично не працює, – 33%; серед тих, хто нічого не знає про роботу дільничного та не може дати їй оцінку, – 25%.

Респондентам було запропоновано вказати, чи доводилося їм упродовж останніх 12 місяців контактувати зі своїм дільничним інспектором і в якій формі це відбувалося. Результати опитування наведені у табл. 1.

Як бачимо з таблиці, найбільш поширеними серед форм контактів ДІМ з населенням є: спостереження з боку, як працює дільничний на своїй дільниці (15%), дільничний приходив для з'ясування якоїсь інформації (11%). Разом з тим слід зазначити, що навіть цими „поширеними” формами контактів реально охоплено максимум 15% населення, а це дуже мало. Таким спілкуванням партнерські стосунки з населенням не вибудувати. Серед найменш поширених переважають такі, як участь у роботі громадських формувань (2%) та виклик або запрошення громадянина дільничним інспектором до себе на прийом (3%).

Різні форми контактів ДІМ з населенням мають різний вплив на оцінку роботи ДІМ та довіру до нього (сила впливу, виміряна коефіцієнтом d Сомерса, для кожної з форм контактів, наведена у табл.1). При цьому, вони не завжди збігаються. Так, найвищий вплив на оцінку роботи ДІМ справляють такі форми контактів з населенням як: 1) прихід дільничного до мешканців для з'ясування якоїсь інформації (0,292); 2) прихід дільничного до мешканців з метою представитися, принести візитку з інформацією про час і місце прийому громадян (0,273); 3) участь у зустрічах дільничного інспектора з жителями (0,259); 4) контактування з дільничним під час обходу ним своєї дільниці (0,259); 5) прихід дільничного до мешканців для врегулювання якоїсь проблеми (0,252).

Таблиця 1

Поширеність форм контактів ДІМ з населенням та їх вплив на оцінку роботи ДІМ та довіру до нього, виміряний за допомогою коефіцієнта d Сомерса

Форми контактів дільничного інспектора з населенням	% тих, хто відповів "так"	Вплив на оцінку роботи ДІМ	Вплив на довіру до ДІМ
У Вашому будинку або недалеко від нього було розміщено оголошення про час і місце прийому громадян дільничним інспектором	7	0,229	0,296
Дільничний приходив до Вас представитися, приносив візитку з інформацією про час і місце прийому громадян	7	0,273	0,355
Дільничний приходив до Вас у рамках регулярного обходу мешканців	7	0,214	0,279
Дільничний приходив до Вас для з'ясування якоїсь інформації	11	0,292	0,262
Дільничний приходив до Вас для врегулювання якоїсь проблеми	6	0,252	0,353
Ви брали участь у зустрічах дільничного інспектора з жителями	4	0,259	0,295
Дільничний викликав або запрошував Вас до себе на прийом	3	---	---
Ви зі своєї ініціативи приходили на прийом до дільничного	4	---	---
Ви контактували з дільничним під час обходу їм своєї дільниці	7	0,259	0,363
Ви з боку бачили, як працює Ваш дільничний на своїй дільниці	15	0,218	0,386
Ви брали участь у роботі громадських формувань (ДНД)	2	---	---
Ви бачили, як працюють громадські формування на території Вашої дільниці	4	0,223	---

На рівень довіри до ДІМ найбільше впливають: 1) спостереження збоку, як працює дільничний на своїй дільниці (0,386); 2) контактування з дільничним під час обходу ним своєї дільниці (0,363); 3) прихід дільничного до мешканців з метою представитися, принести візитку з інформацією про час і місце прийому громадян (0,355); 4) прихід дільничного для врегулювання якоїсь проблеми (0,353); 5) розміщення в будинках або недалеко від них оголошень про час і місце прийому громадян дільничним інспектором (0,296); 6) участь у зустрічах дільничного інспектора з жителями (0,295). Отже, для формування позитивної оцінки роботи ДІМ та довіри до нього необхідно поширити саме ці форми контактів ДІМ з населенням.

Респонденти надали пріоритет таким формам контактування з дільничним інспектором: спілкування з населенням під час обходу території – 22%, відвідування людей за місцем їх проживання – 22% та особистий прийом громадян дільничним інспектором – 12%. Інші форми взаємодії з ДІМ виявляються менш дієвими. Таким чином, можна простежити певну пасивність громадян, коли бажаним є не обговорення проблем на загальних зборах, а більш приватний (індивідуальний) характер контактування з ДІМ, який, до того ж, не потребує великих затрат часу.

Можна помітити, що найбільш бажані форми контактів населення з дільничним інспектором водночас найбільш позитивно впливають на оцінку його роботи та на довіру до нього. Отже, для формування партнерських відносин міліції з населенням та довіри бажано надавати пріоритет саме цим формам роботи.

Підведемо підсумок. Дослідження дозволяє стверджувати, що дільничні інспектори міліції дійсно мають великий потенціал у формуванні соціальних уявлень про міліцію. Довіра або недовіра до ДІМ переноситься на ОВС в цілому, і є значимий взаємозв'язок між оцінкою роботи ДІМ та міліції.

Не можна стверджувати, що нинішні соціальні уявлення щодо ДІМ у цілому є адекватними та підкріпленими досвідом взаємодії, адже тільки 39% мешканців знають свого дільничного інспектора, і лише 5% громадян протягом року звертались до нього.

Можна стверджувати, що сьогодні знайомство з дільничним інспектором, досвід звертання до нього у цілому позитивно впливають на оцінку його роботи та довіру до нього. Разом з тим, факти, коли громадяни намагались звернутися до дільничного і не змогли його знайти, сприяють якнайгіршим оцінкам роботи ДІМ та формують крайню недовіру.

У цілому ж досвід контактів з ДІМ поки ще незначною мірою визначає соціальні уявлення про міліцію через замалу кількість таких контактів.

Як шляхи посилення впливу ДІМ на соціальні уявлення про міліцію пропонуємо: робити обхід дільниці інспектором більш наглядним, демонстративним (за рахунок форменого одягу та форм ділового спілкування, які найбільше приваблюють увагу мешканців); обов'язково відвідувати мешканців за місцем проживання з метою представитися, принести візитку з інформацією про час і місце прийому громадян; приділяти якнайбільше уваги спілкуванню з законослухняними громадянами з метою виявлення проблем правопорядку, які їх турбують; розміщувати у будинках або недалеко від них оголошення про час і місце прийому громадян; брати участь у зустрічах з жителями; обов'язково бути присутнім на місці у визначені години прийому громадян; доброзичливо ставитися до всіх відвідувачів і намагатися допомогти якнайбільшій їх кількості.

Отже, необхідність формування соціальних уявлень про міліцію як про надійного партнера, який заслуговує на довіру, вимагає перегляду існуючих цілей, пріоритетів, завдань і форм управління адміністративною службою міліції та виробленню нових сучасних вимог, стимулів та форм контролю роботи дільничних інспекторів.

-
1. Бандурка О.М. Партнерські взаємовідносини між населенням та міліцією : підруч. / Бандурка О.М., Соболев В.О. та ін. – Х. : НУВС, 2003. – 352 с.
 2. Взаємодія міліції та населення: до висновків харківського експерименту. – Х. : НУВС, 2003. – 288 с.
 3. Партнерство та співробітництво міліції з населенням: стан, проблеми, рекомендації / Кол. авт. ; за заг. ред. В.О. Соболева та Ю.О. Свеженцевої. – Х. : Поларт, 2005. – 240с.
 4. *Moscovici S.* Des representations collectives aux representations sociales / S. Moscovici // Les representations sociales. – Paris, 1989. – P. 62–86.
 5. *Jodelet D.* Representations sociales: un domaine en expansion / Jodelet D. /Les representations sociales. – Paris, 1989. – P. 31–61.
 6. Исследование социальных представлений в европейской социальной психологии // Социология: РЖ/РАН. ИНИОН. – М., 1992. – № 4. – С. 92–109.
 7. *Бауэр М.* К вопросу о парадигме изучения социальных представлений / М. Бауэр, Дж. Гескелл // Социология: РЖ/РАН. ИНИОН. – М., 2001. – № 3. – С. 111–119.