

*Київський національний торговельно-економічний університет
Вінницький торговельно-економічний інститут
Кафедра менеджменту та адміністрування*

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«Імідж органів державної влади як індикатор ефективності їх
функціонування»

(за матеріалами Національної поліції України Головного управління національної
поліції у Вінницькій області
м. Вінниця)

Здобувача вищої освіти
II курсу, групи ПУА-21 з(м),
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
освітньої програми «Публічне управління
та адміністрування»
заочної форми навчання

Науковий керівник
к.е.н., доцент

Гарант освітньої програми
к.н. держ.упр., доцент

Домбровського
Валерія
Васильовича

Махначова
Наталя
Михайлівна

Ніколіна
Ірина
Іванівна

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ	6
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ІНСТИТУЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІМІДЖУ ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ	15
2.1. Організаційна характеристика та основні завдання Головного управління Національної поліції у Вінницькій області	15
2.2. Аналіз чинників, що впливають на формування іміджу органів державної влади	24
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ЯК ІНДИКАТОРУ ЇХ ЕФЕКТИВНОСТІ	38
3.1. Застосування кращих закордонних практик формування позитивного іміджу поліції	38
3.2. Пропозиції щодо впровадження сучасних технологій формування позитивного іміджу органів державної влади	44
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	54
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми. Зміни в сучасному українському суспільстві, його економічній і політичній сферах закономірно впливають на процес формування нових взаємовідносин між державою, її інституціями та громадянським суспільством. Це стосується й такого державного інституту, як органи внутрішніх справ і поліції зокрема.

Важливим акцентом прийнятого 2 липня 2015 року Закону України «Про Національну поліцію» є визначення на державному рівні необхідності встановлення виключно партнерських засад взаємодії поліції і населення. Важливість інституту партнерства зумовлена насамперед тими функціями, які поліція виконує у суспільному житті, їх значущістю, а також тим, що поліцейська діяльність здійснюється в реальному соціальному просторі у безпосередньому контакті з громадянами. Щодня поліцейський вирішує складні професійні завдання, розв'язує непрості ситуації та конфлікти й не має права помилятися. Адже Закон визначає Національну поліцію як «орган виконавчої влади, який служить суспільству шляхом забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку». За таких умов, виправдовуючи соціальне призначення поліції як сервісної служби, персонал поліції першочергово має орієнтуватися на реалізацію стратегії Community Policing – «партнерство заради спокою» (стратегії, апробованої в країнах англосаксонської правової системи), а також виявленні інноваційних форм діяльності поліції щодо формування безпечного суспільного простору, що буде оцінено громадянами в подальшому. Одним з важливих напрямків співпраці є формування позитивного іміджу поліції, аби громадяни довіряли правоохоронним органам та виявляли бажання співпрацювати з поліцією та поводити себе законослухняно.

Проблематику формування позитивного іміджу органів державної влади та, зокрема, поліції піднімали ряд вітчизняних та зарубіжних науковців:

С. Абрамський, В. Дрозд, Є. Кільчицький, І. Кравченко, Н. Марущак, Н. Махначова, Н. Матюхіна, І. Пантелейчук, О. Післегін, А. Пономаренко, С. Рибка, І. Семенюк, Б. Стахура, В. Столбовий, Ю. Шрамко, Н. Щербак та ін.

Гіпотезою дослідження є припущення, що процес формування позитивного іміджу органів державної влади підвищуватиме ефективність діяльності органів публічного управління в Україні.

Метою кваліфікаційної роботи є теоретико-методологічне обґрунтування концептуальних засад формування іміджу органів державної влади як індикатора ефективності їх функціонування.

Для досягнення мети було визначено такі *завдання дослідження*:

- уточнити теоретико-методологічні засади формування позитивного іміджу органів державної влади;
- проаналізувати організаційно-інституційне забезпечення іміджу Головного управління Національної поліції у Вінницькій області;
- здійснити аналіз чинників, що впливають на формування іміджу органів державної влади;
- запропонувати напрями формування іміджу органів державної влади як індикатору їх ефективності;
- запропонувати застосування кращих закордонних практик формування позитивного іміджу поліції;
- запропонувати застосування сучасних технологій формування позитивного іміджу органів державної влади.

Об'єкт дослідження – суспільні відносини у сфері формування позитивного іміджу органів державної влади.

Предмет дослідження – процес формування позитивного іміджу органів державної влади та вплив іміджу на їх ефективність.

Методи дослідження. З метою виконання поставлених завдань використовувався комплекс взаємодоповнюючих методів: синтез, порівняння, моделювання, узагальнення, використовувалися з метою вивчення наукової літератури; метод системного аналізу, структурно-функціональний – для аналізу

організаційної структури органів влади, формально-логічний метод тлумачення правових норм, метод експертних оцінок, психологічний методи – для формування пропозицій.

Наукова новизна полягає у теоретико-методологічному обґрунтуванні концептуальних засад формування іміджу органів державної влади як індикатора ефективності їх функціонування; розробці пропозицій щодо його удосконалення з метою підвищення ефективності діяльності державних органів. Уточнено: категоріальний апарат поняття формування іміджу, в контексті методів його формування стихійно та цілеспрямовано; перелік чинників, що впливають на формування іміджу Національної поліції та окремого працівника поліції.

Інформаційну базу становлять положення про Головне управління Національної поліції у Вінницькій області, Перелік посад молодшого та середнього складу поліції і відповідних їм граничних спеціальних звань (наказ НПУ від 04.12.2015 № 142, зі змінами); аналітична інформація за 2017-2019 р.р. Теоретичною та методологічною основою дослідження є наукові здобутки українських і закордонних вчених з проблем формування позитивного іміджу органів державної влади; законодавчі і нормативні акти України, міжнародні документи, ратифіковані Україною.

Апробація результатів кваліфікаційної роботи. Основні результати дослідження кваліфікаційної роботи обговорювалися на Всеукраїнській студентській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих» (м. Вінниця, ВТЕІ КНТЕУ, 23.04.2020р.) та VII Всеукраїнській науково-практичній інтернет-конференції «Менеджмент XXI століття: сучасні моделі, стратегії, технології» (м. Вінниця, ВТЕІ КНТЕУ, 08.10.2020р.). За результатами дослідження опубліковано 2 наукові статті.

Робота містить 53 сторінки тексту, 1 таблицю та 14 рисунків, 2 додатки. У кваліфікаційній роботі використано 55 літературних джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

Проблематика управлінського іміджу як мистецтва цілеспрямованого управління у системі владних відносин з'явилась разом із диференціацією суспільства. Виділення інституту влади потребувало розробки дієвих механізмів впливу на людей, серед яких важливе значення мало формування іміджу володарів, управлінців.

Особливості цивілізаційного розвитку Сходу і Заходу зумовили формування двох типів інституційних іміджевих матриць – східної та західної. На Сході бюрократичний апарат не мав публічного іміджу, а ототожнювався з іміджем володаря, який виступав одноосібним лідером і концентрував усю повноту державної влади у своїх руках. Одновимірний конструкт східної іміджевої матриці ґрунтувався на індивідуальній іміджевій матриці володаря і містив такі складові, як: а) сакральний характер царської влади; б) орієнтація на традицію; в) ритуал; г) царственість; д) наявність харизматичних лідерських якостей; е) символізм [38].

Західна іміджева матриця, сформована на підвалинах античної полісної демократії, яку характеризували публічність і відкритість, виборність та підзвітність громадянській общині посадовців, перетворюється на багатовимірний конструкт, що вміщує як індивідуальний імідж володаря, так і імідж інститутів державної влади. Західна іміджева матриця включала в себе такі елементи, як виборність, прозорість, рівність, свобода слова, професіоналізм.

В умовах становлення постіндустріального інформаційного суспільства імідж перетворюється на інформаційно-комунікативний феномен. Актуалізуються наукові дискусії щодо з'ясування сутності, ролі та місця іміджу у суспільних процесах. У 50-60-х рр. ХХ ст. розпочинаються перші міждисциплінарні дослідження іміджу, що знайшли своє відображення в працях К.Болдінга,

Д.Бурстіна, А.Саллівана, Е.Бернейза, відбувається поступове його проникнення і в усі сфери життєдіяльності людини [47].

Імідж органів державної влади є предметом розгляду іміджології влади і виступає як системне комплексне багатоаспектне явище, що має свою будову, складається з окремих структурних елементів, володіє цілим спектром якостей і характеризує як сучасну систему державного управління України, так і механізми взаємодії між органами державної влади та громадськістю. Імідж органів державної влади входить до комплексу взаємопов'язаних іміджевих систем, до яких належать «імідж держави», «імідж державної влади» та «імідж політичний».



Рисунок 1.1 – Іміджева система держави

Імідж держави виступає як комплекс об'єктивно взаємопов'язаних характеристик інститутів влади, які сформувалися в процесі еволюційного розвитку держави як складної підсистеми світового устрою, ефективність взаємодії компонентів якої визначають тенденції політичних, соціально-економічних, культурних та інших процесів. Структурними елементами іміджу держави виступають імідж гілок влади (законодавча, виконавча, судова), імідж політичної та управлінської еліти, державної політики тощо.

Політико-правовим інструментом забезпечення функціонування держави виступає державна влада, реалізація якої здійснюється в інституційному та процесуальному вимірах. Імідж державної влади інтерпретовано як уявлення, сприйняття громадянами управлінської діяльності всіх державних органів, спрямованої на упорядкування, організацію життя, забезпечення стабільності і розвитку суспільства на підставі конституції та законів [38].

Імідж політичний репрезентує суб'єкта політичної діяльності, що здійснює емоційно-психологічний вплив на інших політичних суб'єктів і громадян з метою досягнення політичних цілей.

На основі проаналізованих джерел ми можемо зробити висновки, що рівень та характер суспільної і державної взаємодії, міра довіри між суспільними і державними структурами, тип поведінки (правової, політичної, економічної тощо) кожного громадянина і державного службовця визначається іміджем органів державної влади.

Імідж органів державної влади варто також розглядати як інформаційно-комунікативний феномен, у якому знаходить відображення зовнішня форма діяльності органів державної влади, змістове наповнення якої репрезентується на вербальному та невербальному рівнях за допомогою символів, стереотипів і ґрунтується на оціночних судженнях громадян щодо виконання органами державної влади своїх функціональних обов'язків, сформованих під впливом їхньої безпосередньої взаємодії із державними службовцями, враження від якості державних послуг, ефективності державного управління або ж на основі інформації, яка надійшла з різних каналів комунікації та існує в умовах реального часу [14].

Задачею публічної влади є формування саме позитивного іміджу органу державної влади. Позитивний імідж ми розглядаємо як інформаційно-комунікативну модель, що містить схвальну констатацію діяльності органів державної влади, яка відповідає цінностям, вимогам, запитам основної частини громадян та формує довіру до органів державної влади.

Роль позитивного іміджу органів державної влади в державному управлінні надзвичайно велика. Він сприяє ефективній реалізації прийнятих органами державної влади управлінських рішень; формує моделі поведінки громадян, які найбільшою мірою забезпечують досягнення загальнодержавних цілей; налагоджує систему якісного зворотного зв'язку між владою та суспільством, детермінує активну громадянську позицію; впливає на формування ціннісних орієнтацій громадян, умотивовує їх на конструктивну співпрацю з органами державної влади, що полягає у створенні балансу між потребами і запитами громадян та діяльністю органів державної влади щодо їх задоволення; мінімізує негативні настрої та знижує можливий протестний потенціал у суспільстві і як наслідок створює більш сприятливі умови для ефективного виконання органами державної влади своїх функціональних обов'язків [38].

Залежно від шляхів формування і поширення імідж органів державної влади доцільно поділити на цілеспрямований та стихійний (рис. 1.2). Процес формування цілеспрямованого іміджу передбачає свідоме конструювання необхідних його властивостей або якостей за допомогою іміджевого інструментарію (іміджева реклама, зв'язки з громадськістю, пропаганда) і ґрунтується на іміджевій стратегії, яка враховує такі чинники: імідж формується під конкретне завдання (налагодити конструктивну взаємодію з громадськістю, підвищити легітимність влади, забезпечити ефективну реалізацію управлінських функцій) та має відповідати соціальним очікуванням.

Особливістю стихійного іміджу є те, що він виникає в суспільній свідомості самостійно, на основі досвіду взаємодії громадян з органами державної влади, задоволення/незадоволення від надання державних послуг, культурних традицій і стереотипів щодо державного управління, а також інформації, що надається засобами масової інформації або одержана в результаті міжособистісного спілкування [47].



Рисунок 1.2 – Процеси формування іміджу державних органів

Аналіз сучасних європейських тенденцій формування позитивного іміджу органів державної влади характеризується, з одного боку, сприйняттям їх діяльності громадськістю, а з другого – сприйняттям своєї роботи в системі державного управління державними службовцями. На основі вищезазначеного ефективність іміджу органів державної влади визначається:

- оцінкою якості державних послуг;

- професійністю, компетентністю та продуктивністю діяльності державних службовців;
- привабливістю органів державної влади як роботодавця.

Тому, можна визначити, що основними напрямками формування позитивного іміджу органів державної влади є:

- удосконалення зв'язків з громадськістю,
- підвищення ефективності дій уряду,
- професійний розвиток державних службовців,
- налагодження дієвого зворотного зв'язку між органами державної влади і громадськістю,
- деполітизація державної адміністрації.

Варто наголосити, що ключовим чинником, що впливає на формування позитивного іміджу органів державної влади, виступає високий рівень довіри громадян до їхньої діяльності.

Ефективність управлінського іміджу залежить від якості виконання органами державної влади своїх функціональних обов'язків, відповідності їх діяльності запитам суспільства. Адже результативність, компетентність, комунікативність влади, міра успішності в розв'язанні проблем, пов'язаних із корупцією, є головними критеріями щодо оцінки діяльності органів державної влади громадськістю (рис. 1.3).

В свою чергу, імідж сервісної діяльності визначається якістю надання державних послуг населенню, що характеризуються відкритістю, своєчасністю, доступністю, здатністю задовольняти потреби громадян, гарантуванням індивідуальних прав [22].

Відтворенням державної влади в персоніфікованому вигляді є імідж державного службовця, особливість якого полягає в тому, що він виступає різновидом двох іміджів – особистого (думки оточення про характерні риси людини) та професійного (уявлення про професійні якості посадовця). Критеріями іміджу державного службовця виступають: професіоналізм,

професійна компетентність, професійна культура, професійна етика. Професіоналізм проявляється в здатності державного службовця знаходити оптимальні шляхи і способи реалізації завдань і повноважень.

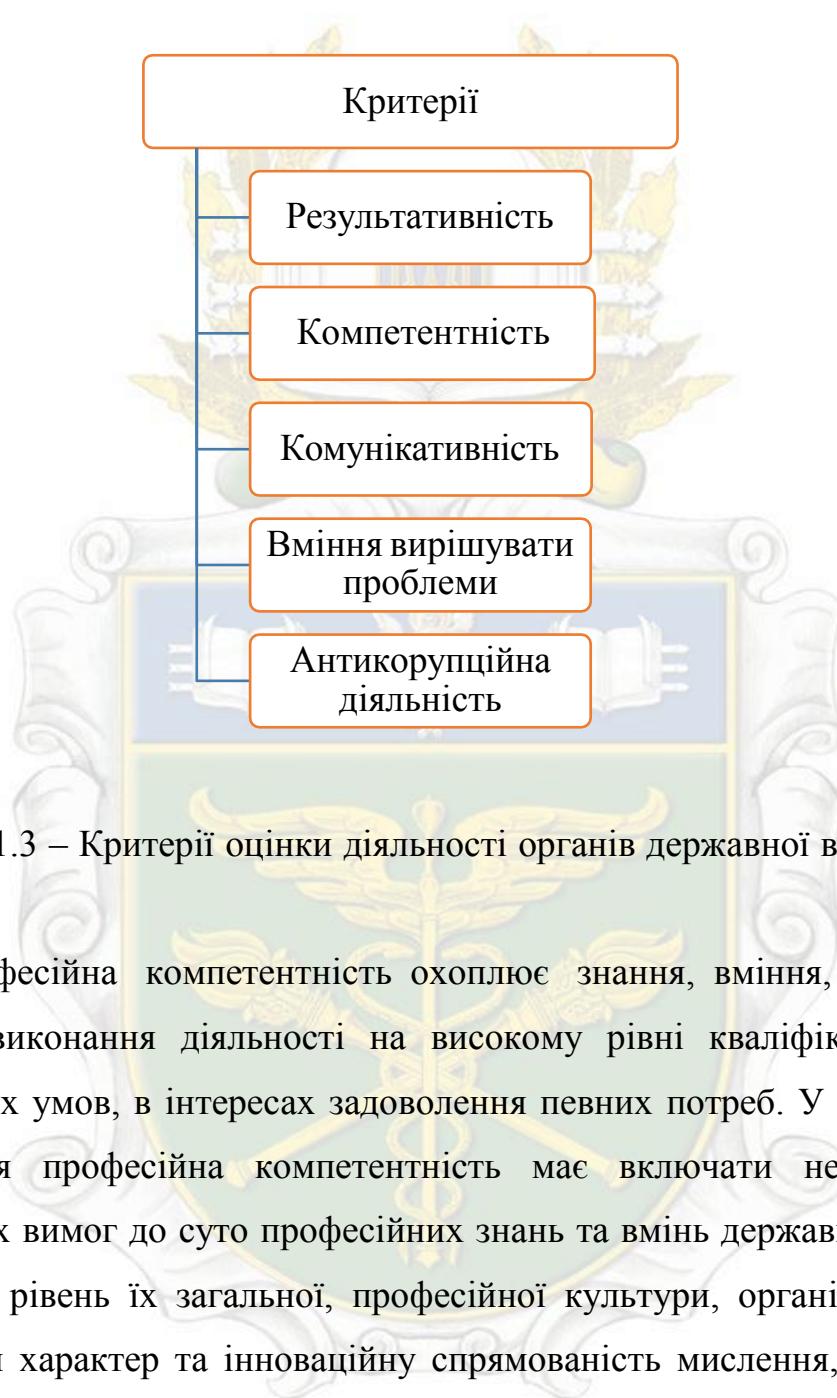


Рисунок 1.3 – Критерії оцінки діяльності органів державної влади громадськістю

Професійна компетентність охоплює знання, вміння, навички, а також способи виконання діяльності на високому рівні кваліфікації відповідно до конкретних умов, в інтересах задоволення певних потреб. У системі державного управління професійна компетентність має включати не лише сукупність суспільних вимог до суто професійних знань та вмінь державних службовців, а й належний рівень їх загальної, професійної культури, організаторські здібності, системний характер та інноваційну спрямованість мислення, розвинені навички міжособистісного діалогового спілкування та інші професійно важливі якості. Професійна культура розкривається в умінні передбачати результати своєї службової діяльності, відстоювати загальнонаціональні інтереси, бачити та реалізувати перспективу їх розвитку. Пріоритетними для державної служби і

професійно важливими якостями є соціальна відповідальність, ціннісні орієнтації, служіння державним інтересам, відданість справі [22].

Складовою іміджу органів державної влади, безумовно, є їх привабливість і перспективність як роботодавця. Важливого значення набуває здійснення кадрової політики як механізму формування й розвитку кадрового потенціалу, що, з одного боку, передбачає добір талановитих, професійно підготовлених, патріотично налаштованих людей із високими моральними якостями, які володіють інноваційним, креативним мисленням та мотивацією до управлінської діяльності, а з другого – полягає в реалізації механізмів кар'єрного зростання, професійного й особистісного самовдосконалення, соціального захисту кадрів державної служби.

Створення іміджу правоохоронних органів як сильних, надійних, відповідальних та авторитетних структур, які спроможні забезпечити спокій та безпеку громадян є надзвичайно складною, різноплановою діяльністю, яка вимагає спільних узгоджених зусиль держави, правоохоронних органів та громадян, цілеспрямованого використання значних фінансових, матеріально-технічних ресурсів. Тільки за таких умов можливе створення у суспільстві позитивного і, що є не менш важливим, респектабельного іміджу правоохоронця-професіонала, який має високий авторитет у населення і який пишається своєю професією [34].

З моменту реформування поліції в Україні ми можемо спостерігати, що підтримка та збереження іміджу є справою ще більш складною, ніж його створення. Враховуючи це, теоретики та практики з управління правоохоронними органами знаходяться у постійному пошуку нових ефективних технологій, призначених для справжнього підвищення престижу правоохоронних органів. Під час розробки цих технологій всебічно враховується громадська думка та максимально використовується підтримка населення, що проживає на території цих регіонів.

Нові реалії суспільного життя, за яких працюють сьогодні правоохоронні органи, ставлять перед ними нові завдання, вносять певні корективи в їх

діяльність, примушують не тільки активно пристосовуватись до тих або інших змін, але і за необхідністю випереджати їх. Все це висуває підвищені вимоги до співробітників правоохоронних органів, їх професійних та особистих якостей [34].

Професіоналізм правоохоронців – є постійною і, безумовно, визначальною складовою їх іміджу. З-поміж певної кількості визначень поняття «професіоналізм співробітників правоохоронних органів» одним з найбільш простих і в той же час ємних за змістом є наступне:

професіоналізм – це єдність професійної освіченості та вихованості працівника правоохоронного органу. Стандартними критеріями професіоналізму працівника поліції визнаються: відповідний обсяг знань та інтелектуальний рівень; тривалість та безперервність навчання та підготовки; відповідність виконуваних функцій основним цінностям суспільства; самостійність у прийнятті рішень; відданість роботі, яка ґрунтується на прагненні задовольняти інтереси населення; повага до Кодексу етики та слідування його положенням у житті та на службі [34].

Таким чином, імідж органів державної влади має багатогранну структуру (імідж управлінський, імідж сервісної діяльності, імідж як роботодавця, імідж державної служби), кожен елемент якої являє собою сукупність іміджевої діяльності та іміджевих характеристик, які перебувають у співвідношенні між собою та є взаємопов'язаними. Створення іміджу поліції як сильного, надійного, відповідального та авторитетного органу підвищує спроможність забезпечити спокій та безпеку громадян, попередити злочинність.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ІНСТИТУЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІМІДЖУ ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

2.1 Організаційна характеристика та основні завдання Головного управління Національної поліції у Вінницькій області

Відповідно до Закону України «Про Національну поліцію» від 02.07.2015р. Національна поліція України – це центральний орган виконавчої влади, який служить суспільству, шляхом забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку.

Згідно з Положенням про Національну поліцію, Національна поліція є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ і який реалізує державну політику у сферах забезпечення охорони прав і свобод людини, інтересів суспільства і держави, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку.

Національна поліція у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, іншими актами законодавства.

Національну поліцію очолює голова, якого призначає на посаду та звільняє з посади Кабінет Міністрів України за поданням Прем'єр-міністра України, внесеним на підставі пропозицій Міністра внутрішніх справ.

Голова Національної поліції має першого заступника та заступників, яких призначає на посаду та звільняє з посади Міністр внутрішніх справ за поданням Голови Національної поліції.

Голова Національної поліції вносить Міністру внутрішніх справ пропозиції щодо утворення територіальних органів Національної поліції, які є юридичними особами публічного права, у межах граничної чисельності поліцейських, державних службовців та працівників Національної поліції і коштів, передбачених на її утримання, а також щодо їх ліквідації, реорганізації Кабінетом Міністрів України; затверджує штатний розпис (штат) центрального органу управління Національної поліції, штатний розпис (штат) та кошторис територіальних (у тому числі міжрегіональних) органів Національної поліції.

Гранична чисельність поліцейських, державних службовців та працівників Національної поліції (крім поліції охорони) затверджується Кабінетом Міністрів.

Таким чином, структура центрального органу управління та територіальних органів Національної поліції, кошторис Національної поліції затверджуються Головою Національної поліції за погодженням з Міністром внутрішніх справ.

Головне управління Національної поліції у Вінницькій області (далі – ГУНП у Вінницькій області) є територіальним органом Національної поліції України (Додаток А). Діяльність ГУНП ґрунтується на принципах верховенства права, дотримання прав та свобод людини, законності, відкритості та прозорості, політичної нейтральності, взаємодії з населенням на засадах партнерства, а також безперервності.

Керівник ГУНП призначається на посаду та звільняється з посади Головою поліції за погодженням з Міністром внутрішніх справ України. Заступники керівника ГУНП, начальники територіальних (відокремлених) підрозділів призначаються на посаду та звільняються з посади керівником ГУНП, відповідно до законодавства України.

ГУНП у Вінницькій області знаходиться за адресою вул. Театральна, 10, м. Вінниця, 21050, Україна.

Штатна чисельність поліцейських, що утримується за рахунок коштів Державного бюджету України, станом на 1 січня 2019 року становила 3443 осіб.

Розглянемо докладніше організаційну структуру ГУНП у Вінницькій області (рис. 2.1).

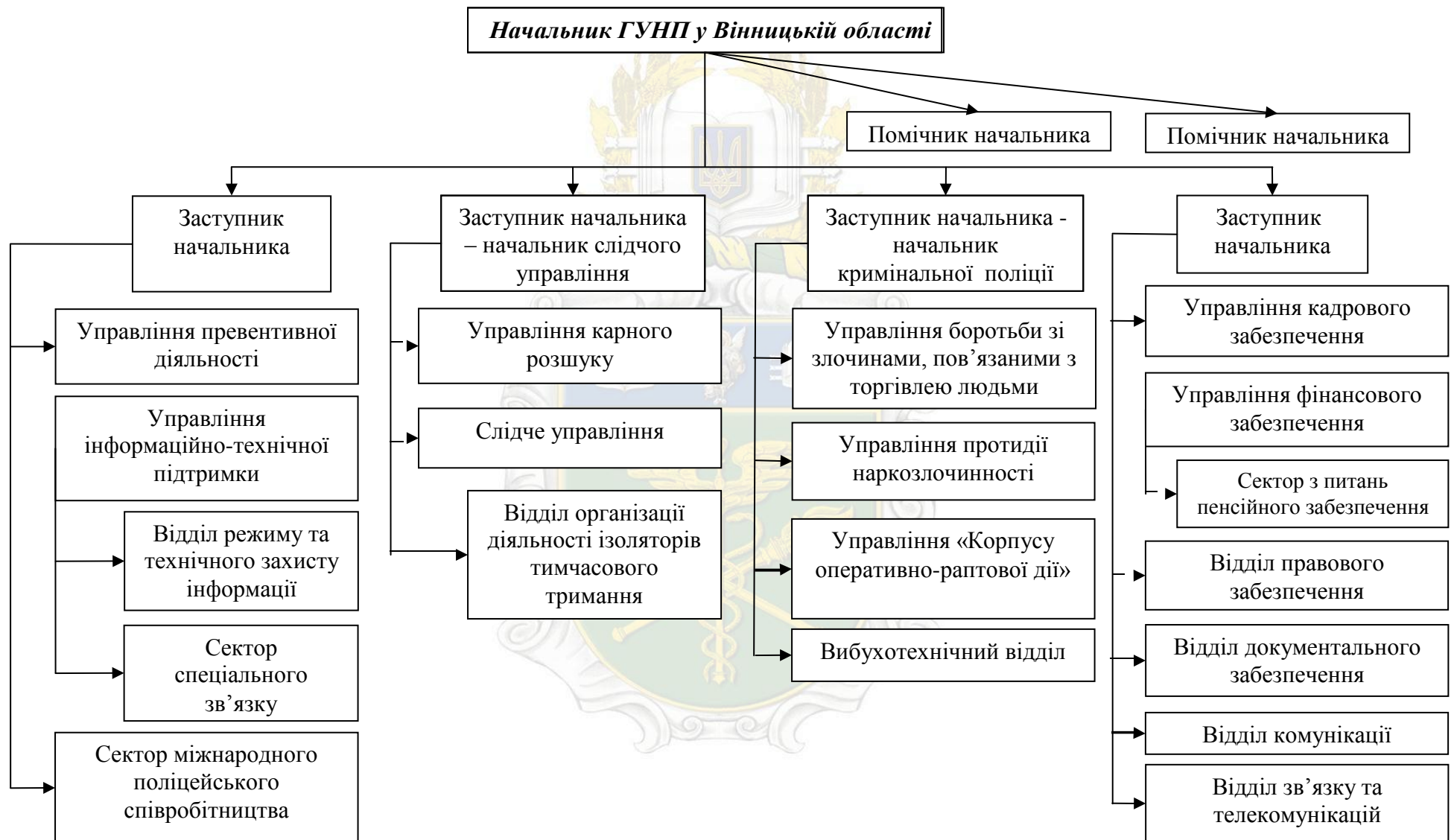


Рисунок 2.1 – Організаційна структура ГУНП у Вінницькій області (апарат)

Функції ГУНП зображено на рис. 2.2.

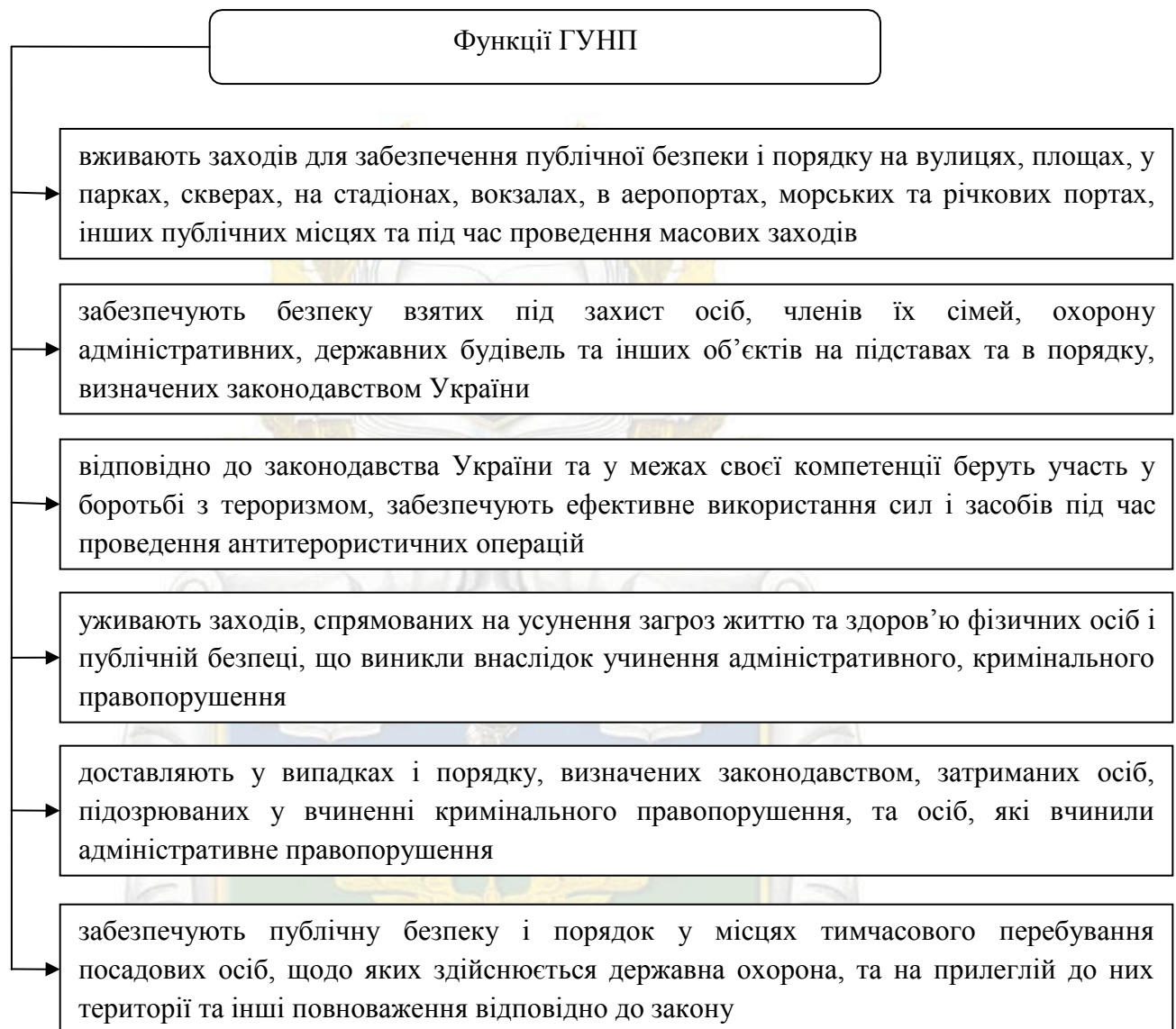


Рисунок 2.2 – Функції ГУНП у Вінницькій області

До головних завдань ГУНП у Вінницькій області належить:

- забезпечення в межах своїх повноважень реалізації державної політики з надання поліцейських послуг у сферах забезпечення публічної безпеки і порядку, охорони прав і свобод людини, а також інтересів суспільства і держави та протидії злочинності;
- надання в межах, визначених законом, послух з допомоги особам, які з особистих, економічних, соціальних причин або внаслідок надзвичайних ситуацій потребують такої допомоги;

– внесення на розгляд Голови поліції пропозицій щодо формування державної політики в зазначених сферах.

Крім апарату ГУНП у Вінницькій області та території області перебувають Територіальні органи Національної поліції України, з дислокацією у м. Вінниця (рис. 2.3) та підрозділи, підпорядковані Головному управлінню Національної поліції у Вінницькій області (Батальйон патрульної служби поліції особливого призначення «Вінниця», Рота поліції особливого призначення, Кінологічний центр, Центр обслуговування підрозділів ГУНП, Тренінговий центр, Рота конвойної служби) та територіальні (відокремлені) підрозділи Головного управління Національної поліції у Вінницькій області (33 відділення у м. Вінниця та районах Вінницької області).



Рисунок 2.3 - Територіальні органи національної поліції України
(дислокація у м. Вінниця)

Відповідно до пункту 5 статті 13 Закону України «Про Національну поліцію» загальна чисельність поліції, що утримується за рахунок коштів

Державного бюджету України, до 01 січня 2018 року не могла перевищувати 140 тисяч осіб. Штатна чисельність поліцейських, які утримуються за рахунок Державного бюджету, на 01 січня 2020 року становила 118,5 тисячі осіб.

Для узагальнення проаналізованої інформації розглянемо загальну схематичну структуру Національної поліції України (рис. 2.4).



Рисунок 2.4 – структура Національної поліції України

На нашу думку, важливо зауважити, що у країнах, що виходять з конфлікту або перебувають на шляху до демократії, поліція часто була інструментом репресій, і у будь-якого діючого режиму може виникнути спокуса продовжити використовувати поліцію саме у такий спосіб. За таких

умов історичної спадщини поліція потребує прийняття іншої філософії поліцейської діяльності, звільненої від обов'язку підтримувати режим та партійну політику, і з чітким розмежуванням власних обов'язків та обов'язків інших служб охорони правопорядку.

Поліцейська діяльність за згодою громадян – це один із ключових моментів, на яких будується демократичне суспільство, а в дійсно демократичному суспільстві громадяни заслуговують і мають право на висловлення своєї думки щодо того, яким вони бачать механізм забезпечення поліцейської діяльності. Така ситуація може бути як процесом формування, так і наслідком у становленні іміджу поліції в суспільстві.

Проте, щоб зробити право громадянина на висловлення своєї думки щодо механізму забезпечення поліцейської діяльності більш значущим та ефективнішим, воно має перерости у повноцінне партнерство між поліцією та громадянами. Взаємодія поліції з громадою – це спосіб мислення та організаційна стратегія, що дозволяє поліції та громаді працювати разом новими способами для подолання проблем, пов'язаних із злочинністю, порушенням громадського порядку та безпекою, з метою поліпшення якості життя кожного громадянина, що належить до певної громади.

Підзвітність поліції громаді (суспільству) – це, мабуть, один з найважливіших аспектів поліцейської діяльності, коли громади очікують, що завданням поліції є служіння. Взаємодія поліції з громадою безпосередньо реагує на проблему підзвітності та забезпечує публічне обговорення, на якому поліція може відповісти на запитання щодо реагування нею на проблеми, потреби та очікування громадян, а також відзвітувати про процес прийняття рішень стосовно поліцейської діяльності та дій із забезпечення громадського порядку, тобто про виконання цих рішень.

Основоположні цінності взаємодії поліції з громадою можна назвати такі:

- Повага та захист прав людини;

- Прозорість та відкритість стосовно діяльності та відносин усередині та поза організацією;
- Очевидне зобов'язання – завжди нести поліцейську службу в найкращий з можливих способів;
- Уповноваження всіх працівників на прийняття відповідних рішень, які сприятимуть якісному несенню служби;
- Готовність шукати, дослуховуватися та діяти на основі громадської думки щодо пріоритетів поліцейської діяльності.

Визначення взаємодії поліції з громадою передбачає, що партнерство між поліцією та громадою існуватиме для зменшення кількості, запобігання та виявлення злочинів, але тут також існує широке коло проблем, які можуть стати причиною того, що члени громади почуватимуть себе в небезпеці, і це не завжди пов'язано зі злочинною діяльністю. Взаємодія поліції з громадою також має на меті вирішення проблем «якості життя», що не пов'язані зі злочинністю, наприклад:

- Порушення громадського спокою й порядку та інші правопорушення;
- Делінквенти та делінквентна поведінка;
- Відсутність співробітництва між правоохоронними органами та громадою;
- Погані умови життя, включаючи графіті, погане вуличне освітлення тощо;
- Різні форми дискримінації;
- Апатія та пасивність місцевої громади;
- Страх перед злочинністю.

Вищезазначені фундаментальні принципи також можуть бути перетворені на набір характеристик поліції в парадигмі взаємодії поліції з громадою – демократичної поліцейської діяльності (рис. 2.5).

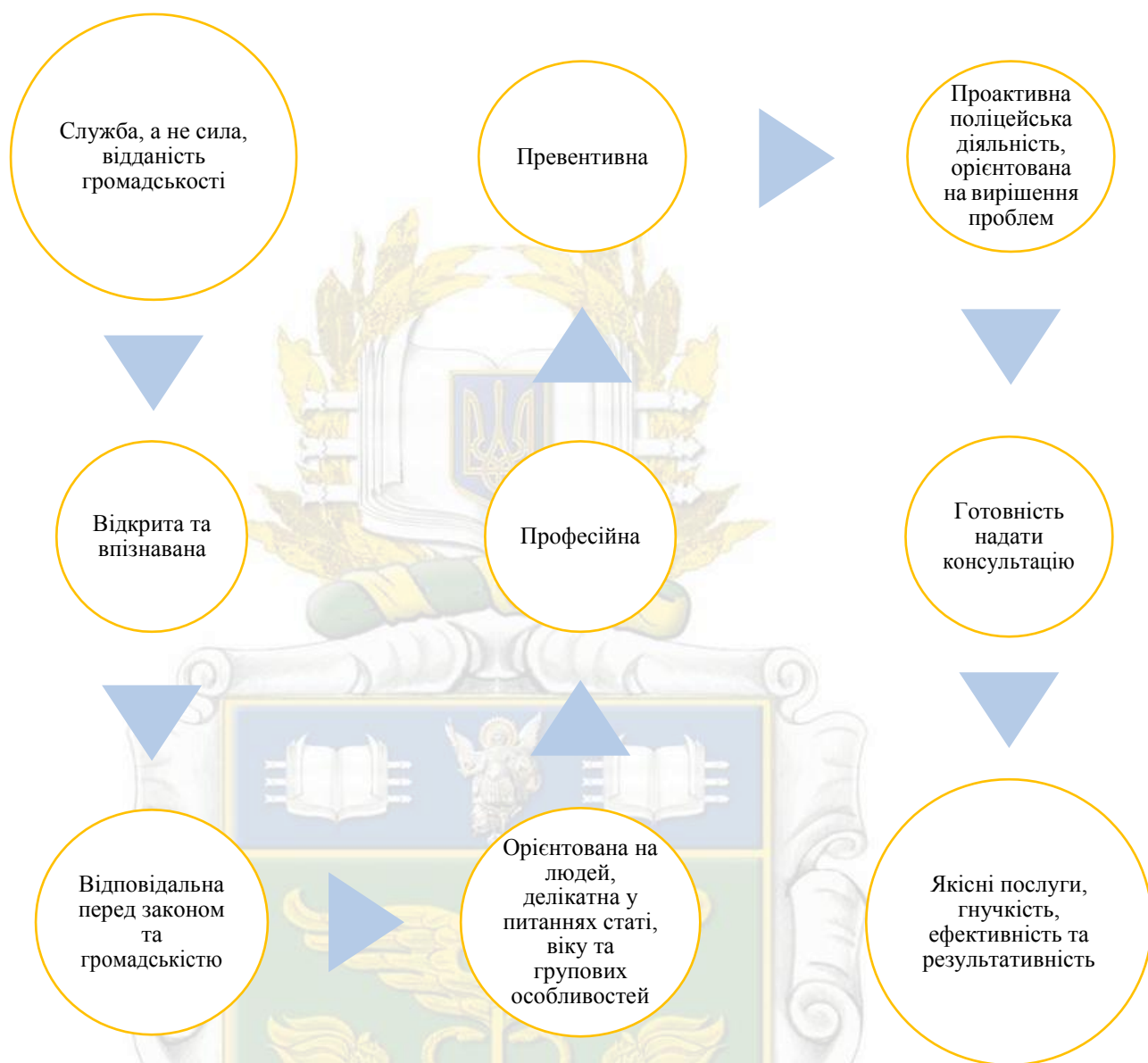


Рисунок 2.5 – Основні характеристики поліції

Отже, нами було розглянуто організаційну структуру, основні завдання та принципи діяльності ГУНП у Вінницькій області; досліджено структуру Національної поліції України та її ієрархію в територіальному розрізі.

Найбільша увага приділена формуванню співпраці громадян та поліції, що сприятиме довірі та позитивному іміджу названого державного органу, як наслідок, зменшенню злочинності та кращій якості життя громадян. Для вирішення проблем громади потрібно, щоб поліція та громадськість могли працювати разом для вивчення нових способів вирішення проблем громад, а не просто реагувати на окремі злочини або події.

2.2. Аналіз чинників, що впливають на формування іміджу органів державної влади

Органи державної влади мають бути представлені суспільству як органи відкриті, прозорі, доступні для діалогу, дискусій, пропозицій, співпраці. Їх діяльність повинна мати публічний характер через підзвітність перед населенням, інформування про плани, перспективи діяльності, прийняття рішень, їх мотиваційні підстави, шляхи й засоби досягнення поставлених цілей.

Імідж повинен бути чітко структурованим, керованим, розроблятися та реалізовуватися за відповідною схемою залежно від обставин. Важливою складовою ефективного іміджу органів державної влади є рівень довіри до них з боку громадськості, харизматичність керівників органів влади, здатність нести відповідальність за прийняті рішення, внутрішня й зовнішня складові процесу позиціонування органів влади, здатність до презентації своєї діяльності, особистісний фактор, розвинені комунікативні здібності тощо.

Сучасний стан іміджу органів державної влади перебуває в процесі трансформації та потребує впровадження інноваційних стратегій його покращення. Особливістю іміджу будь-якого державного органу є те, що він нерозривно пов'язаний із цілим комплексом, що має назву «імідж влади». Формування іміджу має також здійснюватися на основі принципу покращення особистих моральних якостей та професійних рис, важливих у діловому світі. Основоположними чинниками формування позитивного іміджу органів державної влади має стати професіоналізм її представників і модель двосторонньої комунікації між владою та суспільством на основі чесності й відкритості.

Проблема позитивного іміджу органів влади особливо гостро постає в переломні моменти розвитку суспільства, коли зростає тиск зовнішніх

обставин, а внутрішні незгоди розхитують основи державної влади та всієї системи управління.

Імідж органів державної влади передбачає також соціальне конструювання, що базується на професійних і моральних якостях усіх службовців. Він має три основні комунікативні функції: полегшити аудиторії сприйняття інформації про державні органи; забезпечити режим найбільшого сприяння при сприйнятті особистості службовця; підготувати ґрунт для формування установок щодо позитивного ставлення до окремого службовця та системи державного управління загалом.

Якщо не працювати цілеспрямовано над створенням позитивного іміджу, образ, сформований в уяві громадян, може виявитись таким, що не відповідає реальному стану справ та має небажані відхилення від реальності. Все це може позначитись на ставленні громадян до влади, поглиблювати існуючі суперечності та викликати недовіру до органів державної влади.

Позитивних характеристик іміджу органів державної влади, на нашу думку, може надати їх «презентація» суспільству як компетентних структур, укомплектованих професіоналами, людьми знаючими, «інноваційно» мислячими, а також такими, що мають досвід практичної ефективної діяльності.

На наш погляд, необхідні принципово нові підходи в усвідомленні моральних засад службової діяльності персоналу поліції України. Це зумовлено процесами переосмислення всередині структури Національної поліції та поза нею ролі правоохоронних органів і кожного окремого працівника в суспільних процесах і змінах. Сам факт піклування певної державної структури про покращення власного іміджу, як публічного, так і корпоративного, є ознакою політичної культури цієї структури, її зрілості та самодостатності. Фахівці системи «паблік рилейшнз» розглядають концепцію іміджу організації насамперед із погляду того, як остання трактується людьми у соціально-психологічному вимірі. Позитивний імідж є втіленням престижу організації, її високого рейтингу в системі видів

діяльності в суспільстві та масовій свідомості. Об'єктивний імідж організації потрібен для того, щоб кожний пересічний громадянин нашої країни зрозумів і оцінив її роль як соціального інституту держави в політичному, соціальному та економічному просторі українського суспільства.

Головна мета діяльності поліції – служіння закону, що не є самоціллю, а сприймається громадянами як утілення справедливості й моральності та сприяє забезпеченню правопорядку в державі. Для досягнення високого рівня суспільної користі роботи всієї системи поліції кожний працівник цієї системи повинен усвідомити соціальну значущість своєї діяльності та її результатів. У контексті цієї проблеми на перше місце висуваються професійно-психологічні та моральні якості особистості полісмена, які й відіграють головну роль у створенні позитивного іміджу органів поліції в очах пересічних громадян і українського суспільства загалом.

Імідж працівників поліції треба формувати не як міф або штучно створюване кліше, а об'єктивний портрет, у якому всі фарби відображають реальні персоналії сьогодення. Об'єктивний характер іміджу поліції підтверджується життям, і необхідно набувати досвіду, щоб постійно впливати на нього й підвищувати його.

Тобто, необхідна складова успіху правоохоронця – позитивний імідж, який зробить його професійно-психологічний портрет завершеним і досконалим. Визначимо основні складові позитивного іміджу працівника поліції, які, на нашу думку, розкривають природу цього явища і впливають на успішність професійної діяльності загалом.

Індивідуально-психологічні ознаки в структурі особистості є механізмом, який визначає вибір людиною сфери діяльності та ступінь її успішності в майбутньому. Це рівень інтелектуальних здібностей, індивідуальні особливості мислення й інші психічні пізнавальні процеси (сприйняття, пам'ять, увага, мовлення), мотивація до діяльності, емоційно-вольова сфера особистості, моральні якості, спрямованість та культура поведінки працівника поліції.

Авторитет поліції України певною мірою підвищується завдяки зростанню професіоналізму й удосконаленню професійно значущих якостей (професійної компетентності, зрілості, бажання відповідати вимогам, які пред'являє діяльність до особи). Професійно-діловий блок працівника поліції складається насамперед із тих важливих якостей, які виявляють спроможність конкретної особи з високим рівнем кваліфікації виконувати службові обов'язки. Насамперед це такі якості:

- наявність професійної освіти за фахом;
- досвід практичної діяльності;
- стабільна працездатність;
- знання юриспруденції, спеціальних наказів, положень, інструкцій, нормативних актів;
- володіння оперативною та кримінальною технікою, спеціальними технічними засобами.

Авторитет поліції серед населення є тією невід'ємною складовою іміджу, яка істотно впливає на успіх професійної діяльності органів правопорядку загалом. Найчастіше фахівці виділяють два підходи до основних критеріїв оцінки діяльності поліції: довіру населення до поліції, громадську думку про стан правопорядку в державі (має визначатися за результатами соціологічних досліджень в окремих регіонах країни). Окрім того, практика співробітництва поліції і громадських організацій свідчить, що сьогодні процес взаємодії поліції і населення позитивно впливає на діяльність правоохоронних органів, з одного боку, й на формування позитивного іміджу в очах населення — із другого. Саме тому питання про залучення громадськості й громадян до співпраці та налагодження партнерських зв'язків із населенням, у результаті яких формується позитивний образ правоохоронців сучасності, є досить актуальним.

Вагомий внесок у формування іміджу поліції вносять українські засоби масової інформації, які дуже часто є єдиним посередником між органами влади і населенням. Тому що не кожний пересічний громадянин має потребу

звертатися до правоохоронних органів чи стикатися з працівниками поліції та підрозділів цього відомства. І не завжди працівники поліції, передусім «зовнішніх служб», мають можливість під час своєї соціальної діяльності (виховної, превентивної, профілактичної, освітньо-роз'яснювальної, інформативної) впливати на думку кожного громадянина. Отже, засоби масової інформації можуть повною мірою реалізувати цей позитивний задум і об'єктивно висвітлювати специфіку діяльності поліції, настрої та результати, буденність і героїчні вчинки.

До речі, керівництво Національної поліції України останнім часом приділяє велику увагу питанням оцінювання діяльності свого відомства. А для цього потрібно чітко знати, що впливає на престиж органу влади, уявляти структуру іміджу та основні механізми впливу на процес його формування.

На престиж професії працівника поліції, на думку населення України, впливають:

- уміння спілкуватися з людьми;
- ставлення працівників поліції до своєї професії та співробітників;
- особистісні (індивідуально-психологічні) якості;
- гідний рівень освіти;
- бажання й можливість розвиватися та самовдосконалюватися;
- можливість працевлаштування після закінчення навчального закладу системи МВС, відставки або звільнення;
- ставлення працівників до населення.

Успішність і стабільність діяльності поліції залежать не лише від стану правопорядку, рівня злочинності в державі та інших соціальних процесів, а й від усвідомлення кожним працівником у своїй повсякденній роботі й професійних успіхах значущості авторитету поліції серед населення. Престиж – це та невід'ємна складова будь-якої діяльності, яка сприяє повноцінній самореалізації особистості, відчуттю максимального задоволення від справи й розумінню значущості (особистої та суспільної)

того, що ти робиш. А в цьому іноді й полягає сенс життя людини, її призначення та роль у суспільному бутті. Коли особа вступає до лав правоохоронних органів та відчуває силу і престиж цієї системи, бачить перспективу діяльності у межах цієї професії – успіх їй гарантовано.

Отже, можна сформулювати певні принципи формування позитивного іміджу працівників органів внутрішніх справ, завдяки яким стають зрозумілішими основні напрями діяльності, спрямованої на підвищення авторитету міліції в Україні.

Принцип об'єктивності. Імідж поліції повинен бути підкріплений реальними показниками діяльності, які свідчать про ефективність і стабільність діяльності правоохоронних органів як цілісної державної системи, міцного соціального інституту.

Принцип цілісності. Імідж повинен мати цілісний, довершений характер. Кожний працівник поліції повинен розуміти це і сприяти підвищенню позитивного іміджу своєї служби чи підрозділу серед населення, підтримувати цей імідж як у службових справах, так і в позаслужбовий час.

Принцип узгодженості. Усі підвідомчі служби й напрями їх діяльності певною мірою сприяють розвитку загальної ідеї: «Авторитет поліції — необхідна складова професійного успіху персоналу ОВС». Тож цей принцип допоможе правильно організувати й налагодити необхідні зв'язки між службами та підрозділами для спільної реалізації згаданої ідеї.

Принцип системності. Елементи, які формують імідж (людини чи системи), не повинні суперечити один одному. Системний характер позитивного іміджу поліції дає можливість викликати в масовій свідомості аналогічні почуття, коли в образі працівника-правоохоронця (у структурі його особистості) усі риси та якості лише підтверджують і посилюють (а не суперечать чи нівелюють) загальні уявлення про нього.

Принцип відкритості. Важливою у правоохоронній діяльності є соціальна складова, що передбачає ефективну превентивну й профілактичну роботу з різними категоріями громадян (підлітками «групи ризику», особами,

які перебували в пенітенціарних закладах, маргінальними елементами тощо), плідну освітньо-виховну й агітаційну діяльність (залучення молоді до служби в поліції), налагодження контактів з населенням і громадськими організаціями, активну співпрацю з представниками мас-медіа. У зв'язку з цим працівники, які організують і здійснюють цю важливу соціально значущу роботу, повинні бути відкритими, доступними для кожного пересічного громадянина, для того, хто хоче вчасно отримати певну інформацію, як то кажуть, із перших вуст. Постійний ініціативний діалог із громадськістю є запорукою успіху інституту поліції у суспільстві.

Принцип наступництва. Наступність поколінь є гарантією стабільності системи, принципів її діяльності, успіхів і досягнень. Молоді працівники поліції, які ще в навчальному закладі усвідомили сутнісні характеристики правоохоронної діяльності, а також значення престижу цієї діяльності для майбутнього, лише підтверджуватимуть авторитет поліції у суспільстві.

Ці провідні принципи дають змогу визначити основні напрями діяльності керівництва та персоналу Національної поліції щодо підвищення авторитету органів правопорядку серед населення:

- забезпечення законності та підвищення професіоналізму персоналу правоохоронних органів;
- зміцнення дисципліни в органах та підрозділах внутрішніх справ;
- підвищення стресостійкості працівників у сучасних умовах несення служби;
- забезпечення мотивації до сумлінного виконання службових обов'язків;
- залучення на службу кваліфікованого персоналу, сприяння зниженню плинності кадрів;
- сприяння формуванню атмосфери взаємної поваги і соціальної відповідальності;
- гармонізація особистісних і громадських інтересів;

- створення умов для вироблення системи корпоративних цінностей та етики працівників поліції України;
- установлення нових критеріїв оцінки ефективності роботи.

Відповідно до Стратегії розвитку органів системи Міністерства внутрішніх справ на період до 2020 року, сучасні виклики і загрози, насамперед гібридні, зумовлені впливом комплексу соціально-демографічних, економічних, політичних, правових, психологічних і технологічних факторів, вимагають системного реагування, адекватної трансформації сектору національної безпеки, зокрема органів системи МВС.

Цілями цієї Стратегії є створення безпечного середовища розвитку вільного суспільства, забезпечення високої ефективності діяльності органів системи МВС, зміцнення суспільної довіри до неї з урахуванням визначальної ролі громадянина у розбудові України як безпечної європейської держави.



Рисунок 2.6 – Стратегічні пріоритети розвитку органів системи МВС

На виконання стратегії Кабінетом Міністрів України було прийнято розпорядження від 21 серпня 2019 р. N 693-р «Про затвердження плану заходів з реалізації Стратегії розвитку органів системи Міністерства внутрішніх справ на період до 2020 року». В межах даного розпорядження було визначено, що Міністерствам, іншим центральним органам виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям, відповідальним за виконання плану заходів: забезпечити виконання плану заходів у межах видатків, передбачених у державному і місцевих бюджетах на відповідний рік, а також за рахунок інших джерел, не заборонених законодавством; подавати Міністерству внутрішніх справ щокварталу до 15 числа місяця, що настає за звітним періодом, та щороку до 15 березня інформацію про стан виконання плану заходів.

План виконання передбачає наступні складові (рис. 2.7).



Рисунок 2.7 – Етапи виконання плану реалізації Стратегії розвитку органів системи МВС України

Набір індикаторів оцінки визначено на основі міжнародних стандартів та кращого досвіду держав-членів ЄС, насамперед Естонської Республіки, який, зокрема, базується на результатах періодичних соціологічних досліджень, що проводяться Соціологічною службою ЄС «Євробарометр».

Оцінювання досягнення мети Стратегії здійснюється за такими індикаторами високого рівня:

– *оцінка громадянами внутрішньої безпеки в Україні*: індикатор дасть змогу визначити динаміку оцінки загального стану внутрішньої безпеки в Україні у зв'язку з реалізацією Стратегії, а також порівняти отримані дані з даними іноземних держав. Індикатор визначатиметься за результатами соціологічного дослідження на підставі критеріїв, які застосовуються Соціологічною службою ЄС «Євробарометр», що дасть можливість порівняти рівень сприйняття суспільством внутрішньої безпеки в Україні та в державах - членах ЄС. Після закінчення строку реалізації Стратегії МВС прогнозує підвищення оцінки громадянами стану внутрішньої безпеки;

– *оцінка громадянами безпеки в найближчому середовищі (населеному пункті)*: індикатор спрямовано на визначення рівня відчуття безпеки громадянами в їх безпосередньому оточенні в межах населеного пункту. Це дасть змогу зробити висновки щодо можливих шляхів гармонізації рівня відчуття безпеки в усіх регіонах України. Індикатор також визначатиметься за результатами соціологічного дослідження на підставі критеріїв, які застосовуються Соціологічною службою ЄС «Євробарометр», що дасть можливість порівняти отримані результати з результатами іноземних держав;

– *рівень довіри громадян до органів системи МВС*: індикатор спрямовано на визначення ступеня довіри громадян до органів системи МВС (як до системи МВС у цілому, так і до кожного центрального органу виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра внутрішніх справ) на підставі власного досвіду контактів з представниками відповідних служб, а також готовність до викликів і партнерської співпраці з представниками таких служб у

подальшому за наявності відповідних обставин. Індикатор дасть змогу визначити динаміку рівня довіри населення до органів системи МВС, а також порівняти такий показник з показниками іноземних держав;

– *оцінка громадянами ефективності діяльності* (рівень задоволеності послугами) органів системи МВС: індикатор спрямовано на визначення динаміки сприйняття якості отриманих громадянами послуг, зокрема адміністративних, від органів системи МВС, а також готовність отримувати такі послуги (сервіси) в подальшому. Заходи з реалізації Стратегії спрямовано, зокрема, на зміцнення та розвиток клієнтоорієнтованого підходу в діяльності органів системи МВС;

– *оцінка обізнаності громадян щодо головних загроз внутрішній безпеці*: індикатор дасть змогу визначити рівень обізнаності громадян про різноманітні загрози, пов'язані із внутрішньою безпекою. У ході дослідження громадяни оцінюватимуть наявність небезпеки чи загрози для себе та своїх сімей. Заходи з реалізації Стратегії, зокрема, спрямовано на підвищення рівня обізнаності людей про небезпеки та можливості щодо нейтралізації наявних загроз. При цьому необхідно враховувати, що з підвищенням рівня обізнаності громадяни можуть почуватися менш захищеними;

– *залученість громадян у галузі внутрішньої безпеки*: індикатор спрямовано на оцінку добровільного внеску громадян у підвищення рівня внутрішньої безпеки шляхом участі у добровільних громадських формуваннях, русі пожежників-добровольців, реалізації принципу Community policing тощо. Заходи з реалізації Стратегії спрямовано, зокрема, на підвищення рівня розуміння громадянами впливу на власну безпеку, а також підвищення рівня розуміння того, що внутрішня безпека не є виключним завданням держави.

З метою визначення сприйняття суспільством якісних змін у зв'язку з реалізацією пріоритетів Стратегії МВС законтрактує проведення незалежною соціологічною службою репрезентативного опитування на основі індикаторів високого рівня, що проводитиметься за погодженими МВС критеріями після

схвалення Кабінетом Міністрів України плану заходів з реалізації Стратегії та після закінчення строків її реалізації.

Так, Консультаційна місія ЄС в Україні з реформування сектору цивільної безпеки в межах з МВС замовила у 2020 році проведення соціологічного дослідження на індикаторах високого рівня Плану заходів із реалізації Стратегії розвитку органів системи МВС на період до 2020 року щодо сприйняття та оцінки населенням внутрішньої безпеки в Україні (рис. 2.8).

Відчуття публічної безпеки

Наскільки ви погоджуєтеся чи не погоджуєтеся із кожним з нижченаведених тверджень щодо публічної безпеки?
(% тих, хто повністю погоджується чи скоріше погоджується)

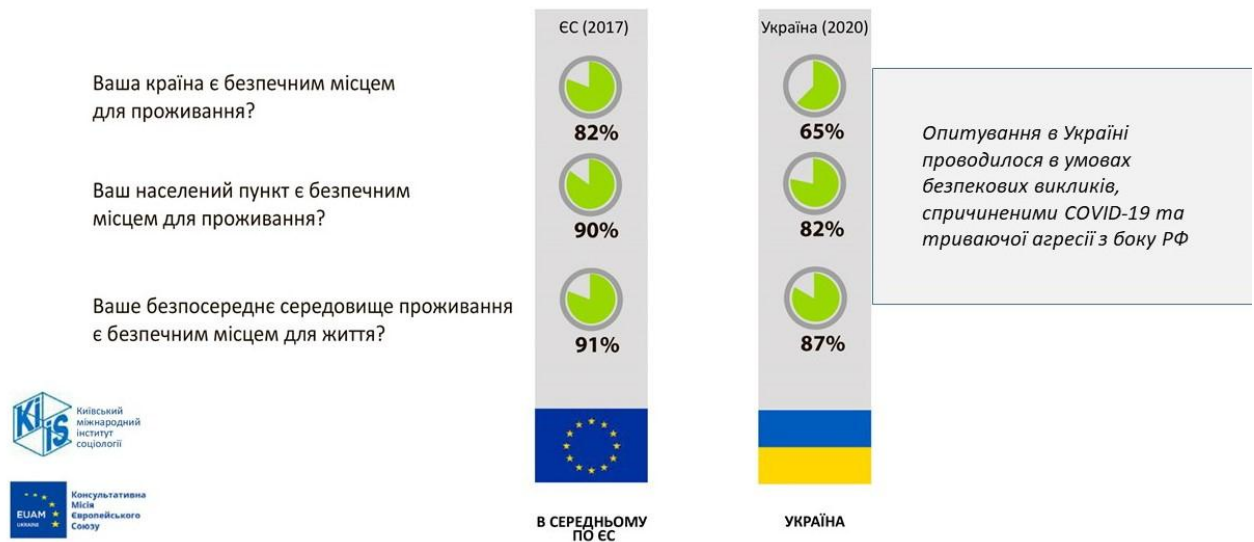


Рисунок 2.8 – Оцінка системи МВС України за першим критерієм

Безперечно, імідж поліції значною мірою визначається рівнем мистецтва спілкування з різними категоріями громадян незалежно від соціального статусу. Комунікативний процес створює ту атмосферу конструктивності й взаєморозуміння, що допомагає встановити необхідний контакт для вирішення будь-яких питань і розв'язання проблем. Довіра громадян до представників органів правопорядку є запорукою професійного успіху правоохоронця, а також підвищення авторитету поліції серед населення. Приємно, що рівень довіри до поліції, після нещодавнього спаду знову зростає (рис. 2.9).

Динаміка зростання рівня довіри до органів системи МВС

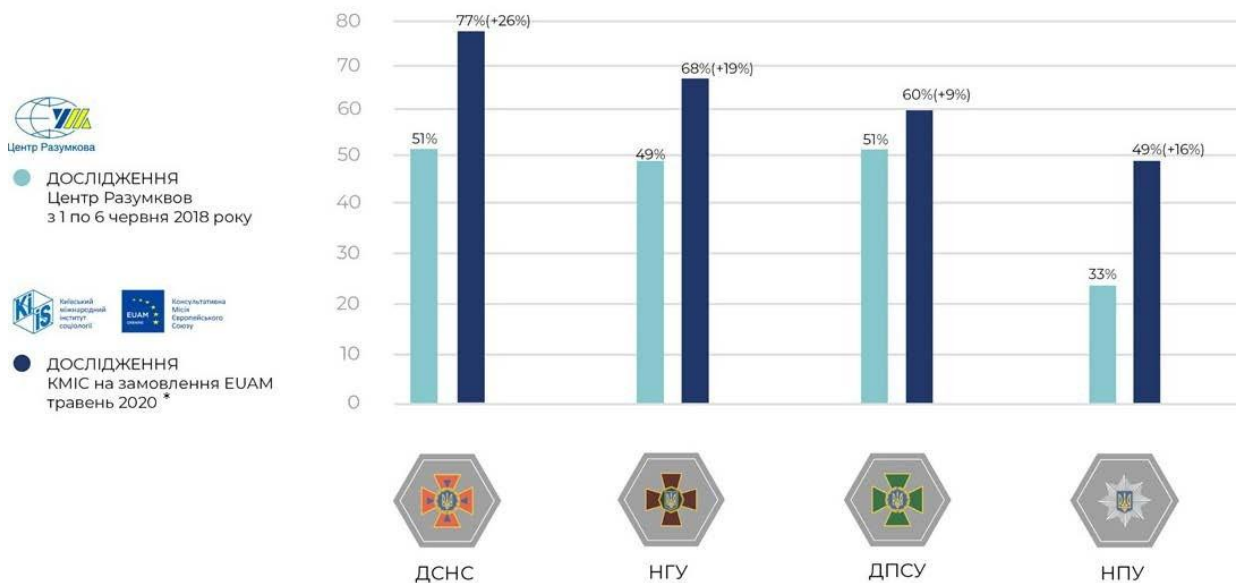


Рисунок 2.9 – Оцінка системи МВС України за критерієм довіри

Дослідження було реалізовано Київським міжнародним інститутом соціології в період з 19 до 25 травня 2020 року та слугувало базою для оцінки прогресу в досягненні мети Стратегії МВС до 2020 року. Воно проводилося з-поміж дорослого населення України (2003 респонденти), за виключенням тимчасово окупованих територій ОРДЛО та АР Крим. Зважаючи на карантинні обмеження, опитування проводилося за методикою САТІ (телефонне інтерв'ю за комп'ютерного асистування).

Так, результати свідчать, що 65 % населення вважає Україну безпечним місцем для проживання, 82 % — свій населений пункт та 87 % громадян окреслює своє найближче середовище проживання (громаду) безпечною. Варто зазначити, що такий показник визначений в умовах триваючої збройної агресії, пандемії COVID 19 та її наслідків.

Використання методології «Єврбарометр» під час дослідження соціологічної служби ЄС дозволило порівняти відчуття публічної безпеки в Україні в 2020 році з країнами ЄС в 2017 році. За результатами аналізу спостерігаються такі тенденції: громадяни України у своєму безпосередньому середовищі проживання почуваються безпечніше (87 %),

ніж у 2017 році (без COVID 19) громадяни Італії (84 %), Болгарії (81 %) та на одному рівні з громадянами Румунії (87 %), а також не набагато гірше, ніж у середньому серед країн ЄС (91 %). Позитивна динаміка сприйняття суспільством змін у безпековому середовищі простежується з початку реалізації Стратегії МВС 2020.

Також респонденти відповідали на питання щодо рівня довіри до МВС та органів його системи. Державній прикордонній службі довіряють 60 % населення, Державній міграційній службі – 58 %, Державній службі з надзвичайних ситуацій – 77 %, Національній гвардії – 68 %, Національній поліції – 49 %, Патрульній поліції в складі НПУ – 51 %. Довіра до системи МВС загалом складає 50 % (базується на сумі показників «повністю довіряю» та «більше довіряю»). У порівнянні з попереднім дослідженням Центру Разумкова, яке проводилося у 2018 році, коли стратегія лише набирала обертів, відбулося зростання рівня довіри населення до органів системи МВС завдяки реалізації заходів, передбачених Стратегією. А саме: ДСНС +26 %, Нацгвардія +19 %, ДПСУ +9 % Нацполіція +16 % (базується на сумі показників «повністю довіряю» та «більше довіряю»).

Про остаточний перехід системи МВС до клієнтоорієнтованого підходу в діяльності та нову сервісну природу відомства, свідчить показник схвалення якості послуг, отриманий від органів системи, який перевищує 80 %. Високий рівень схвалення якості виконання завдань демонструє визнання народом зростання професіоналізму працівників органів системи МВС та ефективного запровадження нових підходів у правоохоронній та безпековій діяльності.

Отже, сьогодні громадяни України відчують більшу впевненість у захищеності державного кордону в порівнянні з громадянами європейських країн. Водночас вони приблизно, як і громадяни країн ЄС, оцінюють достатність та адекватність дій своїх урядів із протидії тероризму, кіберзлочинності, ліквідації наслідків природних та техногенних катастроф, протидії організованій злочинності.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ЯК ІНДИКАТОРУ ЇХ ЕФЕКТИВНОСТІ

3.1 Застосування кращих закордонних практик формування позитивного іміджу поліції

Формування позитивного іміджу ГУ НП у Вінницькій області має бути спрямованим на подолання недовіри громадськості до діяльності органів влади, а також сприяти оновленню системи публічного управління загалом. В контексті вищезазначеного слід ознайомлюватись та використовувати до впровадження кращі зарубіжні практики діяльності державних органів, в даному випадку поліції, що дасть змогу гармонізувати з європейськими стандартами вітчизняну діяльність державних органів.

В рейтинзі найпрофесійніших поліцейських структур різних країн світу 10 щабліну посідає Королівська канадська кінна поліція. Незважаючи на те, що поліція Канади в силу сформованих історичних подій не має бойового минулого, її вважають однією з найбільш вмілих та ефективних, так як підготовка поліцейських проводиться згідно зі суворими правилами. Їх навчають в престижних спеціалізованих коледжах, де вони повинні успішно пройти навчальний курс, який готує їх до роботи в реальних умовах життя. Закінчуючи коледж, кожен поліцейський адаптований до реалій і здатний негайно приступати до виконання своїх обов'язків. Під час навчання поліцейські проходять польову практику, де на прикладах старших товаришів вчаться, як необхідно вести себе в тій чи іншій ситуації.

9 місце посідає Поліція Нідерландів. Вона відрізняється злагодженою структурою і функціональністю. Поліція знаходиться під керівництвом Міністра юстиції Нідерландів, а кожен окремий підрозділ поліції підпорядковується Комісару. Офіцери поліції мають бути готові виконувати

свої обов'язки і поставлені завдання в будь-який час, як індивідуально, так і в команді. Їх вчать не тільки діяти за інструкцією, але і в непередбачених ситуаціях. За будь-яке порушення у поліцейського можуть відібрати значок.

8 сходинка – Поліція Китаю. Всі поліцейські навчені основам кун-фу. Можна знайти багато історій, які свідчать про майстерність китайських поліцейських, яке вони проявляють при затриманні злочинців. Стародавнє бойове мистецтво сьогодні широко використовується в навчальних програмах поліцейських коледжів країни. Китайських поліцейських вчать майстерності правильно розмовляти і інших прийомів, щоб вони могли затримувати злочинців або запобігати правопорушенням, не застосовуючи зброю. У китайській поліції немає місця некомпетентності і дискримінації. Офіцерів навчають вмінню володіти собою в ситуаціях, які можуть провокувати їх на жорстокість або порушення закону. Дисципліна – понад усе. Поліцейський повинен добре стріляти, знати прийоми рукопашного бою, але при цьому використовувати зброю дозволяється в крайніх випадках.

7 місце – Федеральна поліція Німеччини. Поліція тут вважається елітними військами, які навчені контролювати 12 штатів і 2 федеральні округи, успішно борючись з порушниками закону і підтримуючи порядок на вулицях. У поліції Німеччини сьогодні служать більше 40 000 добре навчених, висококваліфікованих і відданих своїй роботі офіцерів. Вони проходять інтенсивне навчання в спеціалізованому університеті, де майбутні поліцейські проходять теоретичний і практичний курс. Для того щоб вступити в університет, кожен кандидат проходить спеціальний відбір, де тестуються розумові та фізичні здібності претендентів.

6 сходинку займає Федеральна поліція Австралії. Австралія відома своєю поліцією, яка має стабільну репутацію справжніх і умілих захисників закону і порядку. Багато хто сприймає Австралію як мирний і спокійний континент, але, як і в будь-якій країні світу, тут теж мають місце злочини. Австралійські поліцейські стежать за порядком не лише на вулицях, а й в інтернеті, завдяки сучасним технологіям.

5 місце – Національна поліція Франції. На жаль, злочинність є і в такому красивому місті, як Париж, і в такій романтичній країні, як Франція. Жандармерія Франції готова до виконання будь-якого завдання щодо захисту правопорядку та охорони громадян, яку перед ними ставить Міністерство оборони. Поліція Франції має підтримку з повітря, з землі, з моря, завдяки налагодженим зв'язкам з армією і флотом. Муніципальна поліція проходить навчання з попередження та розслідування скоєних пограбувань, хуліганства, зникнення людей, аварій, перевищення швидкості і т.д.

4 місце – Національна поліція Великої Британії. У Великій Британії постійно проводяться конференції, на яких поліція виробляє стратегію поведінки і основні принципи роботи. Поліція завжди діє за інструкцією. Крім своєї роботи, поліція тісно співпрацює з громадськістю, Це співпраця корисна і громадянам, так як вони стають зацікавленими в дотриманні законів і завжди знаходяться наготові, і в потрібний момент сигналізують про підозрілих особистостей. Разом з поліцейськими на патрулювання виходять і волонтери. В умовах взаємодії поліції і суспільства, поліцейський не може дозволити собі порушувати закон або бути некомпетентним, тому офіцери проходять ретельну підготовку і різнопланове навчання, що відповідає встановленим стандартам. Дисципліна і закон є ключовими аспектами навчання поліцейського.

3 сходинка належить Національній поліції Італії. Італійська поліція покликана організувати порядок і боротися з мафією. Вона вважається однією з найбільш тренуваних в світі. Сьогодні в її лавах служать понад 300 000 офіцерів, які входять до складу п'яти підрозділів Національної поліції і 5 підрозділів Муніципальної поліції. Поліція Італії оснащена навіть брендовим автопарком, наданим компанією Lamborghini. Автомобілі, в кількості двох одиниць, здатні розвивати швидкість 350 км / ч. На них поліція патрулює вулиці Риму.

2 сходинка у Національної поліції Америки. Америка відома своїми досягненнями в технологіях, дослідженнях космосу, кіноіндустрією,

індустрією розваг, прагненням до глобалізації, миротворчими місіями. У всьому світі чули про ФБР, ЦРУ, підрозділі швидкого реагування S.W.A.T і Національну поліцію. Найвідомішими структурами в поліції Америки є Департамент поліції Нью-Йорка (N.Y.P.D) і Департамент поліції Лос-Анжелеса (L.A.P.D). Місцеві підрозділи поліції співпрацюють з ФБР, NAVY SEAL TEAM і S.W.A.T, коли мова заходить про тероризм або небезпеки державного значення.

1 місце – Національна поліція Японії. Японія давно славиться військовими мистецтвами, як і багато інших азіатських країн. Не важко здогадатися, що саме на дисципліні і знанні бойових мистецтв побудована робота поліції Японії. Поліцейські проходять навчання в суворості і складностях, щоб вони могли зберігати холодний розум в будь-якій непередбаченій ситуації в реальній роботі. Навчання поліцейських засноване на вивченні всіх видів злочинів, законів і правил поведінки в тій чи іншій ситуації, що моделюються викладачами та досвідченими офіцерами. Жінки і чоловіки проходять спільне навчання. З появою інтернету, технологій і електронних гаджетів, в поліції Японії з'явилося підрозділ, який займається розслідуванням злочинів в кіберпросторі.

Важливою ознакою ефективного функціонування поліції є також стан свободи в державі. Стан свободи в світі (Freedom in the World) - щорічне дослідження і супроводжуючий його рейтинг про стан політичних та громадянських свобод в країнах світу. Даний рейтинг формується міжнародною неурядовою організацією Freedom House, яка оцінює ступінь політичних і громадянських свобод в країнах світу і територіях, які не мають державного статусу, починаючи з 1973 року. Пропонуємо дослідити стан свободи в світі за оцінками різних країн та місце України в цьому рейтингу.

Отже, ми можемо побачити список країн світу, відсортованих за рівнем надійності і ефективності роботи поліції. Всі країни отримали підсумковий індекс (рейтинг), який вимірюється від 1 до 7. Чим вище індекс, тим якісніше в країні працюють органи внутрішніх справ (рис. 3.1).

Таблиця 3.1 – Рейтинг поліції у світі за ступенем свободи, надійності та чисельності

Місце в рейтингу 2019	Країна	Значення (1-7)	Індекс	Місце в рейтингу 2018	Чисельність поліцейських	Чис. поліцейських на 100 тис. чол.
1	Фінляндія	6,7	95,4	1	7800	144
2	Сінгапур	6,5	91,9	3	40000	753
3	Швейцарія	6,4	90,5	2	17058	225
4...	Ісландія	6,4	90,2	7	667	211
9...	Японія	6,2	87,2	16	251939	197
21...	Норвегія	5,8	79,8	4	11000	222
26...	США	5,7	78,1	22	913161	245
40...	Швеція	5,1	68,9	39	19144	208
41...	Німеччина	5,1	68,3	38	245752	299
95...	Кенія	3,9	48,6	90	35000	81
101...	Україна	3,8	46,2	101	120000	383
139...	Мексика	2,5	24,7	134	393200	366

Тобто, безпека є одним з важливих факторів, що впливають на привабливість країни для інвесторів, тобто на імідж держави. Мало який інвестор захоче вкладати гроші в країну, де регулярно трапляються грабежі, вбивства і насильство. Кожен, хто відкріє бізнес в такій країні, де поліція працює неефективно, зіткнеться з тим, що порушення його прав органами правопорядку буде розслідувано безрезультатно, чи не буде розслідувано взагалі. У зв'язку з актуальністю даної проблеми, Всесвітній економічний форум щороку в свій великий звіт The Global Competitiveness Report включає окреме дослідження, в якому вивчається ефективність служб поліції різних країн світу. Держави порівнюються між собою по надійності, ефективності та відкритості (Reliability of police services). Крім експертної оцінки, громадянам країн зі списку було поставлено одне і те ж питання «Якою мірою ви можете

покладатися на поліцейські служби для забезпечення правопорядку в вашій країні?»). Ми вирішили розглянути цей список для того, щоб визначити кращі практики ефективного функціонування поліції та рекомендувати користуватися позитивним іноземним досвідом для вдосконалення власної діяльності.

Так, в ході аналізу міжнародних рейтингів (Freedom in the World, World Economic Forum, The Global Competitiveness Report) ми дійшли висновку, що найнадійніша поліція - в країнах з розвинутою демократією. Варто зауважити, що не завжди більша кількість поліцейських на 100 тис. населення забезпечує вище місце в рейтингу. Найкращі результати подають все-таки високопрофесійні правоохоронні підрозділи із сучасним забезпеченням.

Отже, формування іміджу ГУ НП у Вінницькій області – процес тривалий і складний. Це має стати одним із стратегічних напрямів діяльності всієї системи правоохоронних органів і поліції насамперед. Тобто кожний правоохоронець, який персоніфікує цю стратегію, кожного дня підтверджує загальну ідею під час виконання службових обов'язків. Результатами власної діяльності, самовдосконаленням та прагненням повноцінної самореалізації кожний працівник органів правопорядку повинен підтримувати авторитет поліції у масовій свідомості і соціальній реальності сьогодення.

Трактування питань «свободи», «чесності» і «справедливості» є потенційно спірним, оскільки може залежати не тільки від ступеня компетентності експерта, а й від його політичних установок і системи цінностей, що може обернутися необ'єктивністю в оцінці ситуації. В даному підході присутня частка суб'єктивності, однак суб'єктивність згладжується процедурою ранжування країн. В цілому, витрати експертних технологій не скасовують їх важливих переваг. Хоча фактор оціночної суб'єктивності в подібного роду дослідженнях повністю виключити неможливо, компетентний і неупереджений експерт, ґрунтуючись на власному досвіді, здатний провести дійсно глибокий аналіз. Перевагою таких оцінок є досить

докладна матриця аналізу, яка дозволяє уніфікувати процедури дослідження, стилістику огляду країн, забезпечити їх глибину і всебічність, а багаторічний моніторинг аналізованих країн світу дозволяє оцінити динаміку їх розвитку та впровадити кращі практики в діяльність Національної поліції України.

3.2 Пропозиції щодо впровадження сучасних технологій формування позитивного іміджу органів державної влади

Закон зобов'язує Національну поліцію бути відкритою, прозорою та взаємодіяти з суспільством на засадах партнерства. Громадські організації, громадські активісти прагнуть допомогти поліцейським і звичайним людям налагодити взаємодію. Адже створити безпечне та комфортне середовище можна лише у співпраці.

На перепоні такій співпраці стоїть велика проблема: багато хто не до кінця розуміє, що таке «поліція». З яких відділів, управлінь складається цей орган? Які функції та повноваження мають поліцейські? І головне – чому працюють не завжди так, як того очікують люди?

Громадська організація Dream Kyiv започаткувала медіапроект *#поліція_відкрита*. Це серія статей, які допоможуть вам зрозуміти суть роботи різних поліцейських департаментів і управлінь.

Національна поліція – це один з органів у системі Міністерства внутрішніх справ, центральний орган виконавчої влади (рис. 3.1).

Де можна зустрітись із працівником поліції?

Національна поліція має розгалужену систему із великою кількістю різних служб, департаментів, управлінь, центрів і т.д. Серед існуючих підрозділів поліції безпосередньо у контакт із людьми вступають:

- кримінальна поліція;
- патрульна поліція;
- служба дільничних офіцерів поліції;
- поліція охорони.



Рисунок 3.1 – Національна поліція в системі МВС України

Працівників кримінальної поліції рідко можна побачити у формі, так як вони частіше працюють у цивільному одязі і займаються розслідуваннями кримінальних правопорушень, затриманням небезпечних злочинців тощо (наприклад, оперативні працівники поліції).

Патрульна поліція виконує функції з підтримання громадського порядку і забезпечення безпеки на вулицях міст і на дорогах, а також профілактику злочинів шляхом патрулювання (пішки або автомобілем). Сюди ж відноситься дорожня поліція (раніше її функції виконувало ДАІ), яка займається профілактикою ДТП та працює на міжміських трасах. Сьогодні вона входить до складу реформованої патрульної поліції.

Окремо існує служба дільничних офіцерів поліції, що проводить контрольні перевірки, індивідуально-профілактичну роботу з особами, схильними до скоєння правопорушень, бере участь у розкритті злочинів тощо. Дільничний офіцер – це людина, до якої можна звертатись із питаннями, пов'язаними з особистою безпекою – соромитися цього не треба.

Працівники поліції охорони здійснюють захист об'єктів (наприклад квартир), інкасацію та перевезення грошових коштів, забезпечують безпеку фізичних осіб, охорону вантажів тощо. Зазвичай вони не вступають у контакт із громадянами, але крім основних обов'язків, згідно із Законом України «Про Національну поліцію», повинні запобігати правопорушенням та припиняти їх у місцях несення служби. З-поміж інших органів публічно поліцейські взаємодіють лише з Національною гвардією. Варто наголосити, що національні гвардійці самостійно не мають права патрулювати вулиці та складати протоколи про адміністративні правопорушення (рис. 3.2).



Рисунок 3.2 – Співпраця Національної поліції та Національної гвардії

На нашу думку, слід інформувати населення з приводу основних завдань ГУ НП у Вінницькій області, а також переліку проблем чи питань, з яких можна звернутися до поліцейського, необхідно для трьох вікових категорій:

- діти;
- підлітки;
- дорослі.

Враховуючи вікові і психологічні особливості та потреби, можна досягти максимального рівня співпраці з громадянами для збереження правопорядку, відновлення втрачених прав, вирішення нагальних проблем, і, як наслідок – популяризації діяльності поліції та утвердження її позитивного іміджу в суспільстві. Наприклад, з досвіду Польщі можна запровадити створення поліцейських класів у школах. Спочатку таких шкіл у Польщі було 3, а зараз – 300. Це не означає, що всі учні стануть поліцейськими. Просто до них приходять офіцери, розповідають про роботу поліції, навчають різним потрібним речам. Це такі інтерактивні зустрічі школярів із полісменами, які підвищують імідж поліції.

Для оцінювання іміджу ГУ НП у Вінницькій області, окрім звернень громадян та думки населення, слід враховувати ефективність діяльності поліції з охорони громадського порядку, боротьби зі злочинністю, успішності та вчасності розкриття злочинів (особливо резонансних). Тому інформаційні пости (інфотрафіки) слід постійно розміщувати на офіційних сайтах міністерства та численних підрозділів, популяризувати в соціальних мережах Фейсбук, Інстаграм, Телеграм, Твітер та інших.

Гармонізація всіх особистісних та професійно значущих якостей виявляється у професійній культурі правоохоронця, що, в першу чергу, означає розуміння сутності своєї діяльності, грамотну оцінку її результатів, толерантне ставлення до інших позицій оцінювання його діяльності, вчасне виправлення помилок та усунення недоліків. Важливим елементом професійної культури особистості є самоорганізація та відповідальність, використання в роботі саме тих знань і досвіду, які дають можливість значно підвищити ефективність виконання поставлених завдань.

Загалом, метою реформи поліції було зробити поліцію захисником прав людини. Це було неможливим на основі старої радянської системи, тому й були набрані нові люди, які пройшли навчання за новими методиками з використанням американського і грузинського досвіду.

Прийнято ряд законодавчих актів, в яких чітко прописані всі поліцейські заходи, які безпосередньо можуть стосуватися кожного з нас. І не на рівні інструкцій, як було раніше, а на рівні закону. Чітко зазначено, коли можна здійснювати перевірку документів, коли і в якому порядку можна здійснювати перевірку і огляд речей громадянина, коли можна зупиняти транспортний засіб, коли можна проникати в житло. Також в законі чітко виписано порядок застосування всіх примусових заходів стосовно громадян. Це і гумові кийки, і фізична сила, і слезоточиві гранати. Це великий крок вперед, бо закон чітко регламентує підстави та порядок застосування всіх цих заходів відносно громадянина. Найскладнішим завданням реформування поліції є створення кримінальної поліції. Її фактично формують заново. Набір слідчих і оперативників – це робота зі створення найчисленнішої групи в правоохоронній системі. Тут неможливо застосувати метод «звільнити всіх і набрати нових». У країні немає водночас такої кількості нових фахівців, які могли б робити цю набагато складнішу роботу, ніж робота патрульного поліцейського.

Складовими успіху Національної поліції, в тому числі ГУ НП у Вінницькій області, на нашу думку, можна назвати комплекс умов:

- 1) конкурс та переатестація існуючого персоналу поліції;
- 2) належне матеріально-технічне забезпечення;
- 3) громадський контроль.

На рівні МВС визнано неможливим виконання завдань у галузі правопорядку лише за рахунок персоналу та його технічного оснащення, без активної допомоги з боку населення. Тому тісна співпраця з населенням та місцевими громадами передбачає створення сервісної моделі діяльності органів правопорядку, орієнтованої на вирішення проблем населення. Це мають бути не поодинокі випадки залучення населення до співпраці з правоохоронними органами, а створення іншої психологічної обстановки, іншої атмосфери навколо роботи поліції, коли населення не просто буде спостерігати, аналізувати та критикувати поліцію за її недоробки або невдачі,

а навпаки, співпереживати, активно відкликатися на пропозиції поліції, застосовувати сучасні засоби охорони власності, брати участь у профілактичних програмах, у громадських організаціях тощо, відчувати свою приналежність до тієї загальної справи, яку здійснює поліція для блага держави і суспільства.

Важливим завданням подальшого реформування ОВС у контексті Національної безпеки є перетворення поліції на ефективний державний інститут, який має надійно захищати права і свободи людини та громадянина, користуватися довірою та повагою громадян. Для цього ми вважали за потрібне дослідити позитивний досвід поліцейських сил у різних країнах, методи їх діяльності, виявили схожі риси, зокрема щодо цілей Національних поліцейських сил і тих проблем, з якими їм доводиться зіштовхуватися під час виконання своїх службових обов'язків. Як підкреслюється у Європейському кодексі поліцейської етики, нагальною є проблема визначення сучасних європейських напрямків та принципів у галузі функціонування та відповідальності поліції у демократичних суспільствах, що базуються на принципі верховенства права. І це цілком відповідає завданням сучасного функціонування Національної поліції та її управлінню.

Таким чином, завдяки наголосу на «надання послуг» в ГУ НП у Вінницькій області було зроблено значний крок для пришвидшення процесу ліквідації залежності кожного підрозділу поліції від статистики, як головного показника результатів роботи, запропоновано новий підхід до оцінки роботи поліції, в основі якого має бути довіра громадян до поліції. Це сприятиме поліпшенню реагування на всі звернення громадян, покращання виконання публічно-сервісної функції поліції шляхом надання якісних послуг населенню. Це виключить необхідність, для застосування працівниками поліції незаконних методів розкриття злочинів (побої, тортури та інші.).

Істотною потребою українського законодавства, на відміну від європейського, є створення реальних дієвих гарантій забезпечення, охорони та захисту прав, свобод і законних інтересів людини, в тому числі працівника

поліції. Нерідко ці гарантії мають декларативний характер, а отже, фактично не діють на практиці. Слід створити належні умови для реалізації права і встановити відповідальність за порушення його норм; розробити заходи популяризації дисципліни та законності в суспільстві; підвищення правової культури громадян; розвивати інститут омбудсмена з питань захисту інтересів працівників поліції.

Отже, встановлено правові основи організації та діяльності Національної поліції України, статус поліцейського. Визначено, що діяльність Національної поліції здійснюється у тісній взаємодії з населенням, територіальними громадами та інститутами громадянського суспільства на принципах партнерства і спрямована на вирішення їх потреб. Рівень довіри населення до поліції є основним критерієм оцінки ефективності діяльності органів і підрозділів поліції. Оцінка рівня довіри населення до поліції проводиться незалежними соціологічними службами в порядку, визначеному Кабінетом міністрів України та є оцінкою іміджу поліції та її ефективності.

Суть реформи зробити поліцію захисником прав людини. Співробітники поліції мають власні жетони з певним персональним кодом, який є унікальним і допомагає швидше відшукати поліцейського в разі потреби. Слід відмітити те, що на спеціальному одязі поліцейського розміщуються відеокамери, які фіксують будь-які контакти поліцейського з населенням під час виконання ним службових обов'язків. Службова діяльність співробітників поліції базується на відкритості та прозорості (якщо дозволяють обставини справи), активній співпраці з народом та постійного звітування щодо виконання роботи поліцейськими. Громадянам надається цілодобова допомога, в якій працівник поліції не може відмовити навіть у неробочий для нього час. Закон надає право робітникам, які вступили до лав поліцейських, на стабільну та гідну оплату праці, заохочує та підтримує ініціативність, працелюбність і самовідданість по відношенню до служби. Взятий курс на запобігання та протидії корупції, з метою підтримання іміджу поліцейського і правоохоронної системи загалом.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

На основі проведеного дослідження можемо зробити висновки, що мету кваліфікаційної роботи досягнуто, поставлені завдання виконано. Сьогодні стає все більш зрозумілим те, що встановлення довіри між громадянами та органами державної влади, а також консолідація на цій основі суспільства є однією з найбільш актуальних проблем у сфері публічного управління, а відтак, і в процесі покращення іміджу відповідних органів влади. Імідж органів державної влади передбачає також соціальне конструювання, що базується на професійних і моральних якостях усіх службовців. Він має три основні комунікативні функції: полегшити аудиторії сприйняття інформації про працівників органів влади; забезпечити режим найбільшого сприяння при сприйнятті особистості службовця; підготувати ґрунт для формування установок щодо позитивного ставлення до окремого службовця та системи публічного управління загалом.

Формування позитивного іміджу органів державної влади, а саме Головного управління Національної поліції у Вінницькій області повинне мати системний, плановий, організаційно й фінансово обґрунтований характер.

У роботі здійснено ґрунтовний аналіз міжнародного досвіду та кращих практик функціонування поліцейських структур. Виявлено, що кількість поліцейських не є показником їх ефективності. Найбільш важливими складовими позитивного іміджу ГУ НП у Вінницькій області можна вважати професіоналізм поліцейського, матеріально-технічне забезпечення його діяльності та ефективна взаємодія з громадськістю. Основний показник ефективності – ставлення суспільства до поліції. Це дослідження громадської думки, яке проводиться централізовано та на місцях. Опитування стосується не конкретної людини, а поліції загалом.

У зв'язку із цим ми можемо рекомендувати такі основні напрями та заходи інформаційної й іміджевої політики Головного управління Національної поліції у Вінницькій області та інших органів державної влади:

– розвиток і підтримка електронних засобів масової інформації й масових комунікацій, які інформують про діяльність органів державної влади; проведення комунікативних заходів з питань реалізації державної політики у відповідній сфері із залученням громадськості; перекладення основних характеристик іміджу на різні канали комунікацій органів державної влади (офіційний сайт, Фейсбук, Інстаграм, Телеграм, Твітер та ін.) в зрозумілих, доступних для масової аудиторії, формах (до прикладу медіапроект #поліція_відкрита). Одночасно варто наголосити, що процес формування позитивного іміджу органів державної влади та (або) окремих службовців повинен здійснюватися поступово, цілеспрямовано й постійно;

– проведення загальнодержавних та регіональних конкурсів з питань діяльності, оцінки якості роботи органів державної влади, в даному випадку ГУ НП у Вінницькій області, в тому числі в соціальних мережах, для збільшення числа підписників і поширення подальшого інформування суспільства (наразі 18 308 читачів у Фейсбук по Вінницькій області);

– запровадження окремих елементів community policing – роботи поліції, орієнтованої виключно на вирішення проблем громадян. Визначення основних потреб громадян, а в разі необхідності – потреби окремих соціальних груп, і на цій основі – побудова основних засад (принципів) оновленого іміджу;

– запровадження консультаційних днів, можливо, онлайн в умовах Covid-19, коли приходить один-два поліцейських та надають різні консультації громадянам. Такі консультації офіцери можуть робити через ЗМІ або особисто;

– створення поліцейських класів у школах (досвід Польщі). До них приходять офіцери, розповідають про роботу поліції, навчають різним

потрібним речам. Це інтерактивні зустрічі школярів із поліцейськими, які підвищують імідж поліції;

– активізація й систематизація діяльності прес-служби, власних засобів масової інформації (офіційний веб-сайт, друковані видання тощо) органу влади, його структурних підрозділів та територіальних органів; підвищення професійного рівня фахівців, що працюють над вирішенням проблем формування іміджу.

Таким чином, для зростання рівня довіри до поліції важлива інформаційна політика. Не піар в широкому розумінні, а постійне інформування, що відбувається в поліції, та залучення активних громадян до вирішення нагальних проблем. Для чого приймаються ті чи інші рішення, які будуть наслідки для населення, чому поліція працює саме так, а не інакше.

Імідж органів державної влади варто розглядати як інформаційно-комунікативний феномен, у якому знаходить відображення зовнішня форма діяльності органів державної влади. Її змістове наповнення репрезентується на вербальному та невербальному рівнях за допомогою символів, стереотипів. Воно ґрунтується на оціночних судженнях громадян щодо виконання органами державної влади своїх функціональних обов'язків, сформованих під впливом їхньої безпосередньої взаємодії із державними службовцями; враженнях від якості одержаних державних послуг, ефективності державного управління або ж на основі інформації, яка надходить з різних каналів комунікації та існує в умовах реального часу, є доступною, цікавою, актуальною і спрямованою на забезпечення добробуту та безпеки громадян, захисту їх прав та свобод.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Конституція України. Прийнята Верховною Радою України 28 червня 1996 року. Відомості Верховної Ради України, 1996. № 30. С. 141. (зі змінами та доповненнями).
2. Кримінальний кодекс України від 05.04.2001 № 2341-III. Голос України. 2001. № 107. 19 черв. С. 5–20. (зі змінами та доповненнями).
3. Про Раду національної безпеки і оборони України: Закон України від 5 березня 1998 р. Голос України. 1998. 3 квіт. (зі змінами та доповненнями).
4. Про Службу безпеки України: закон України від 25 березня 1992 р. Відомості Верховної Ради України. 1992. № 27. Ст. 382. (зі змінами та доповненнями).
5. Про Національну поліцію : закон України № 580-VIII від 02.07.2015 р. URL: [http:// www.zakon.rada.gov.ua](http://www.zakon.rada.gov.ua).
6. Про затвердження Положення про Національну поліцію: постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 р. № 877. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/877-2015-п/print>
7. Загальна декларація прав людини : Міжнародний документ від 10.12.1948. Офіційний вісник України. 2008. № 93. Ст. 3103.
8. Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права від 16.12.1966 р. К.: Вид-во УПФ, 1995. 42 с.
9. Асоціація українських моніторів дотримання прав людини в діяльності правоохоронних органів. URL: <http://umdpl.info>
10. Бугайчук К. Документальне забезпечення публічного адміністрування в органах Національної поліції. Підприємництво, господарство і право. 2019. № 9. С. 109-115.
11. Бугайчук К.Л. Публічне адміністрування в органах Національної поліції: об'єктно-суб'єктний підхід. Форум права. 2017. № 5. С. 64-72.

12. Департамент кадрового забезпечення Національної поліції України. Офіційний сайт Національної поліції України. URL: <https://www.npu.gov.ua/uk/publish/article/1802871>
13. Десять найпрофесійніших поліцейських структур різних країн світу. URL: <https://novate.ru/blogs/270316/35664/>
14. Домбровський В.В. Розроблення іміджевої стратегії функціонування органу державної влади. *Менеджмент XXI століття: сучасні моделі, стратегії, технології*. Вінниця: Центр підготовки наукових та навчально-методичних видань ВТЕІ КНТЕУ, 2020. Ч. 1. С. 408-412.
15. Домбровський В.В. Імідж органів державної влади як індикатор ефективності їх діяльності. *Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ*. Вінниця: Редакційно-видавничий відділ, 2020. С. 152-158.
16. Дотримання прав людини у пенітенціарній системі України / Автюхов К. А. та ін. ; заг. ред. М. В. Романов. Харків : Права людини, 2015. 477 с.
17. Організаційно-правові засади діяльності слідчих підрозділів Національної поліції України : монографія / В. Г. Дрозд, А. В. Пономаренко, С. Є. Абламський та ін.; МВС України, Держ. наук.-досл. ін-т. Херсон : Видав. дім «Гельветика», 2020. 352 с.
18. Журавель П.А. Сучасні засоби комунікації в системі державного управління. *Економіка & держава*. 2016. №5. С.158-160.
19. Загоруй І.С. Поняття права людини: теоретико-правові підходи до розуміння прав людини. *Вісник Луганського державного університету внутрішніх справ імені ЕО Дідоренка*, 2016, № 2. С. 66-82.
20. Каменєв М. Моя нова поліція: що змінилося за три роки реформи. URL: <https://www.radiosvoboda.org/a/29336520.html>
21. Колодій А.М., Олійник А.Ю. Права, свободи та обов'язки людини і громадянина в Україні. К. : Правова єдність, 2018. С. 262.

- 22.Кравченко І.С. Актуальні питання комплектування підрозділів Національної поліції України. Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. 2018. № 2. С. 55-59.
- 23.Кравченко І.С. Деякі питання адміністративно-правового статусу рекрутингових центрів національної поліції. Нові завдання юридичної науки в Україні та в країнах ЄС: міжнародна науково-практична конференція (19–20 квітня 2019 року, м. Мішкольц, Угорщина). 2019. С. 227-229.
- 24.Кравченко І.С. Правові засади реалізації кадрової політики Національної поліції України. Підприємництво, господарство і право. 2018. № 1. 68-72.
- 25.Кравченко І.С. Принципи рекрутування та відбору кандидатів на службу в Національну поліцію України. Світовий досвід підготовки кадрів поліції та його впровадження в Україні: матер. Міжнар. наук.-практ. конф. 203 (Дніпропетровськ, 17 березня 2016 р.). Дніпропетровськ : Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2016. С. 176-178.
- 26.Кравченко І.С. Професійне навчання поліцейських в Україні: новели та перспективи. Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки. 2015. № 4 (II). С. 94-100.
- 27.Кравченко І. С. Основи управління в Національній поліції : навч. посіб. Дніпро : Видавець Біла К. О., 2020. 212 с.
- 28.Кучер Т.М. Умови звернення до суду за захистом як невід’ємні елементи в реалізації права на судовий захист. Часопис Київського університету права: Український науково-теоретичний часопис. К., 2018. №4. С. 121–125.
- 29.Легомінова С.В. Асиметричність інформації, її нівелювання з застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2017. № 2. С. 40-47.

30. Лисогор В.М., Махначова Н.М. Правова культура як елемент механізму реалізації прав і свобод громадян. *Підприємництво, господарство і право*. 2009, № 5. С. 19-21.
31. Максимов С.І. Верховенство права: світоглядно-методологічні засади. *Вісник Національного університету Юридична академія України імені Ярослава Мудрого. Серія: Філософія*, 2016, № 4. С. 27-35.
32. Марущак Н.В. Щодо питання співвідношення міжнародного й національного права у сфері забезпечення прав людини. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*, 2016, № 2. С. 11-13.
33. Махначова Н.М., Семенюк І.Ю. Роль і місце Національної поліції в системі публічного управління України. *ЛОГОΣ. Мистецтво наукової думки*. № 8. 2019. С. 43-46.
34. Матюхіна Н.П. Імідж правоохоронних органів зарубіжних країн: проблеми створення та збереження. *Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ*. URL: <https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=wm#inbox/FMfcgxwKjBPvFWwsVLmlmpjIRqTRVNNz?projector=1&messagePartId=0.1>
35. Мілетич О.О. Зловживання правом: теоретико-прикладний аспект: автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.01. Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. Київ, 2015. 18 с.
36. Міхровська М.С. Адміністративно-правове забезпечення організації та діяльності органів виконавчої влади в Україні: автореф. дис канд. юрид. наук : 12.00.07. Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка. Київ, 2015. 18 с.
37. Оцінка діяльності Національної поліції України за допомогою опитування громадської думки (резюме національного звіту). URL: <http://khpg.org/index.php?id=1550061985>
38. Пантелейчук І.В. Теоретико-методологічні засади формування позитивного іміджу органів державної влади: автореф. дис д-ра наук

- з держ. упр. : 25.00.01. Нац. акад. держ. упр. при Президентіві України. К., 2014. 36 с.
39. Пархоменко К. Теоретичні засади формування рамок професійної компетентності державних службовців. *Актуальні проблеми економіки*. 2016. № 3. С. 292-299.
40. Пильгун Н.В., Хомченко О.В. Проблеми реалізації прав людини та громадянина в сучасній Україні. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Юридичні науки*, 2016. № 2 (1). С. 22-25.
41. Рейтинг країн за рівнем надійності поліції
<https://nonews.co/directory/lists/countries/reliability-police>
42. Рейтинг країн світу за рівнем політичних і громадянських прав. URL:
<https://gtmarket.ru/ratings/freedom-in-the-world>
43. Реформа державного управління. Звіт про виконання у 2018 році стратегії реформування державного управління України на 2016-2020 роки. URL: https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/reform%20office/03_zvit_ukr_web.pdf
44. Рибка С., Кільчицький Є., Післегін О. Про національну інформаційно - комунікаційну інфраструктуру. *Урядовий кур'єр*. 2015. № 6. С.10.
45. Сарновська С. О. Механізм правового регулювання та його подвійне тлумачення. *Бюлетень Міністерства юстиції України*. 2015. № 12 (38). С. 45.
46. Стахура Б.І. Правова держава – гарант захисту прав і свобод людини. Філософські, теоретичні та методологічні проблеми юридичної науки в умовах євроінтеграції України: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Львів, 25 квітня 2015 року). Львів: ЛьвДУВС, 2015. С. 205–210.
47. Столбовий В.М. Імідж національної поліції як суб'єкта службових правовідносин у сфері національної безпеки України. Порівняльно-аналітичне право. № 2, 2018. URL: http://pap.in.ua/2_2018/81.pdf

48. Тихий В.П. Безпека людини: поняття, правове забезпечення, значення, види. *Вісник Національної академії правових наук України*, 2016, № 2. С. 31-46.
49. Управління органами Національної поліції України : підручник / за заг. ред. д-ра юрид. наук, доц. В. В. Сокурєнка. МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків: Стильна типографія, 2017. 580 с.
50. Христова Г. Питання заборони та протидії дискримінації: методичні рекомендації для юристів. Страсбург. Франція: Рада Європи. 2015. 112 с.
51. Шрамко Ю. Т. Конституційне право на правову допомогу в Україні: актуальні питання законодавчого регулювання. Інститут держави і права ім. В.М. Корєцького. Київ. 2016. 21 с.
52. Щєрбак Н. В. Формування позитивного іміджу органів державної влади та органів місцевого самоврядування в умовах модернізації публічного управління в Україні. *Право та державне управління*. 2016. № 1 (22). С. 94-99.
53. Як на 70% підвищити довіру до поліції Львова: 10 кроків з досвіду Польщі. URL: http://tvoemisto.tv/news/yak_pidvyshchyty_doviru_do_militsii_na_70_10_kroktiv_z_dosvidu_polshchi_66424.html
54. Офіційний сайт Головного управління Національної поліції у Вінницькій області. URL: <https://vn.npu.gov.ua>
55. Офіційний сайт Національної поліції. URL: <https://www.npu.gov.ua/about/struktura/shtat-ta-chiselnist.html>

