

## ОБЩЕСТВЕНИ НАГЛАСИ КЪМ ПОЛИЦИЯТА И ПОДАВАНЕТО НА СИГНАЛИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ

**Алексей Пампоров, Институт Отворено общество - София**

Изследването на социалните нагласи към дейността на полицията и готовността на гражданите да подават сигнали за нередности, в случаите, когато не са удовлетворени от качеството на обслужване от полицейските служители, се проведе под формата на основен блок въпроси, включени в омнибусно изследване на общественото мнение "OpenBus", реализирано от изследователския екип на Институт "Отворено общество" – София в периода 15 февруари – 4 март 2008 г. Изследването е осъществено на базата на регионално стратифицирана, национално представителна извадка, която позволява да се правят анализи не само на национално, но и на регионално ниво по отношение на шестте района на планиране (NUTS-2). По метода на анкетиране "лице-в лице" в дома на респондентите, в извадката са обхванати 1184 лица над 18 години, разпределени в 118 гнезда. Стохастичната грешка на изследването е  $\pm 2,8\%$ .

### Основни характеристики на респондентите в извадката

<b>Пол</b>		<b>Населено място</b>	
Мъже	46,1%	Столица	13,7%
Жени	53,9%	Областен град	32,2%
		Друг град	23,2%
		Село	30,9%
<b>Възраст</b>		<b>Район за планиране</b>	
18- 30г.	17,4%	Северозападен	6,8%
31- 45г.	29,2%	Северен централен	15,3%
46- 60г.	26,4%	Североизточен	15,7%
Над 60г.	26,9%	Югозападен	26,8%
		Южен централен	25,3%
		Югоизточен	10,2%
<b>Образование</b>			
Висше	27,3%		
Средно	48,4%		
Основно и по-ниско от основно	24,3%		

<b>Етническа принадлежност</b>		<b>Религиозна принадлежност</b>	
Българска	82,1%	Източно православие	76,2%
Турска	11,2%	Католицизъм	0,9%
Ромска	4,4%	Протестантство	1,5%
Друга	2,2%	Ислям	15,9%
		Друга	0,1%
		Нямам такава	5,5%

Изследваните лица показват по-високо ниво на неодобрение към дейността на полицията, отколкото на одобрение. Разликата между кумулативният процент на одобрението спрямо кумулативният процент на неодобрението е приблизително 10 пункта. Напълно одобряват дейността на полицията едва 5,8% от анкетираните, а 30% по-скоро одобряват. Същевременно, дейността на полицията напълно не одобряват 21,3%, а други 25% също по-скоро не я одобряват.



**Фиг. 1. Одобрение към дейността на полицията**

Въпреки това, трябва да се отбележи, че одобрението към дейността на полицията е значително по-високо отколкото нивото на одобрение на дейността на Министерство на вътрешните работи като цяло, където разликата между одобрението и неодобрението е почти 20 пункта. Кумулативният процент на неодобрението към МВР е 55%, докато кумулативният процент на одобрението е 27,4%.



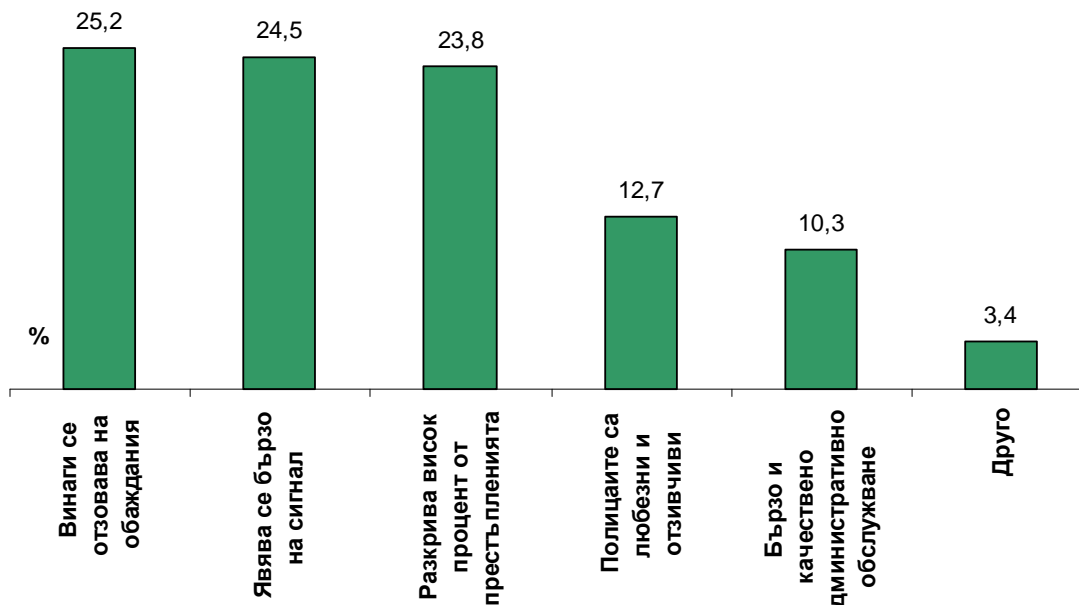
**Фиг. 2. Одобрение към дейността на МВР**

Важно е да се отбележи обаче, че като цяло към настоящия момент българското общество е изключително критично към дейността на държавните институции и де факто доверието в МВР е значително по-високо, отколкото доверието в голяма част от останалите институции. Както се вижда от таблица 1, МВР се намира на трето място след президента и министерство на външните работи по отношение на одобрението към дейността му.

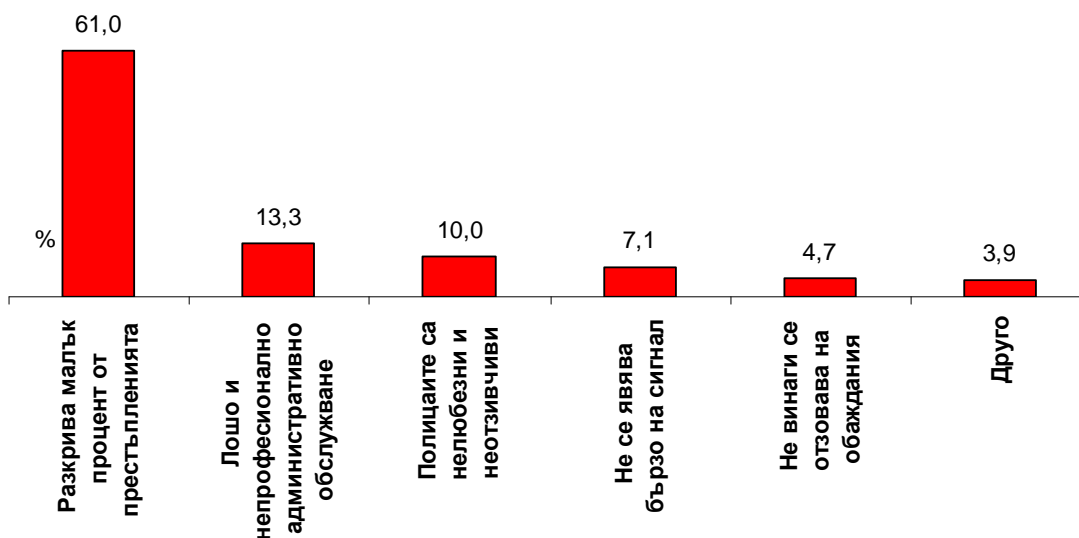
**Таблица 1. Одобрение и неодобрение към някои държавни институции**

	Одобрение	Неодобрение
Президент	61 %	30.4 %
МВнР	36.5 %	38.1 %
МВР	27.4 %	55 %
Правителство	26.2 %	67.6 %
българските евродепутати	24.8 %	41.7 %
МОН	22.8 %	62.9 %
МТСП	20.2 %	70.6 %
НОИ	18.5 %	66.9 %
Прокуратурата	17.5 %	66.2 %
Народно събрание	15 %	76.1 %
МЗ	14.7 %	79.1 %
Съдебната система	14 %	71.8 %
НЗОК	12.2 %	74.5 %

Ако се върнем към одобрението на дейността на полицията, ясно се вижда че то се дължи на три фактора, които имат сходна относителна тежест (фиг. 3): (1) отзоваването на сигнал на гражданите във всеки случай, (2) бързото отзоваване на сигнал и (3) разкриваемостта на висок процент от престъпленията. За разлика от одобрението, при неодобрението се откроява един единствен значим фактор – разкриваемостта на малък процент от престъпленията.

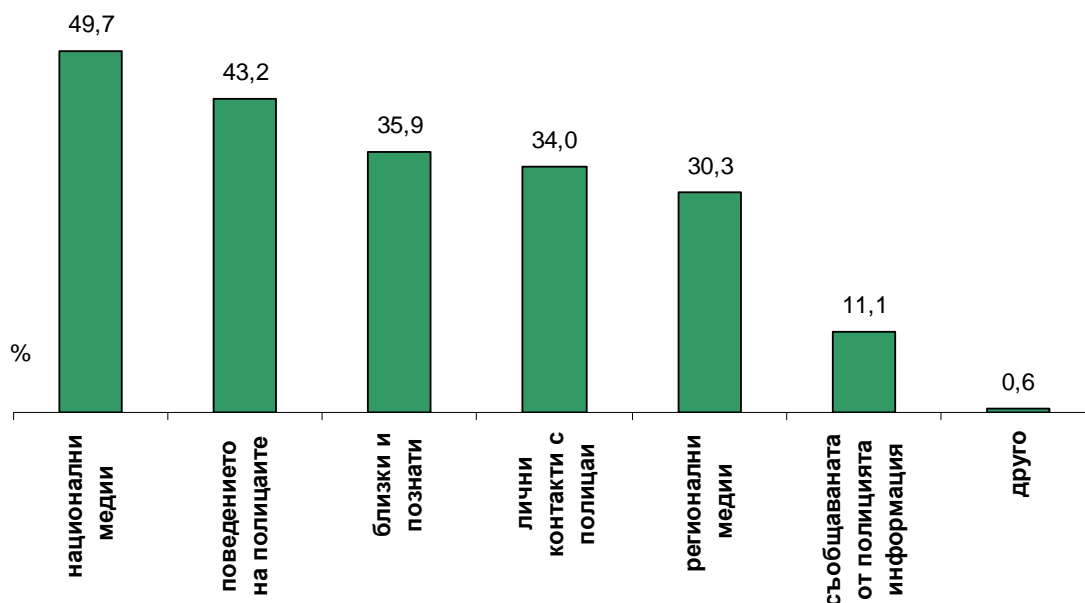


**Фиг.3. Причини за одобрението към дейността на полицията**



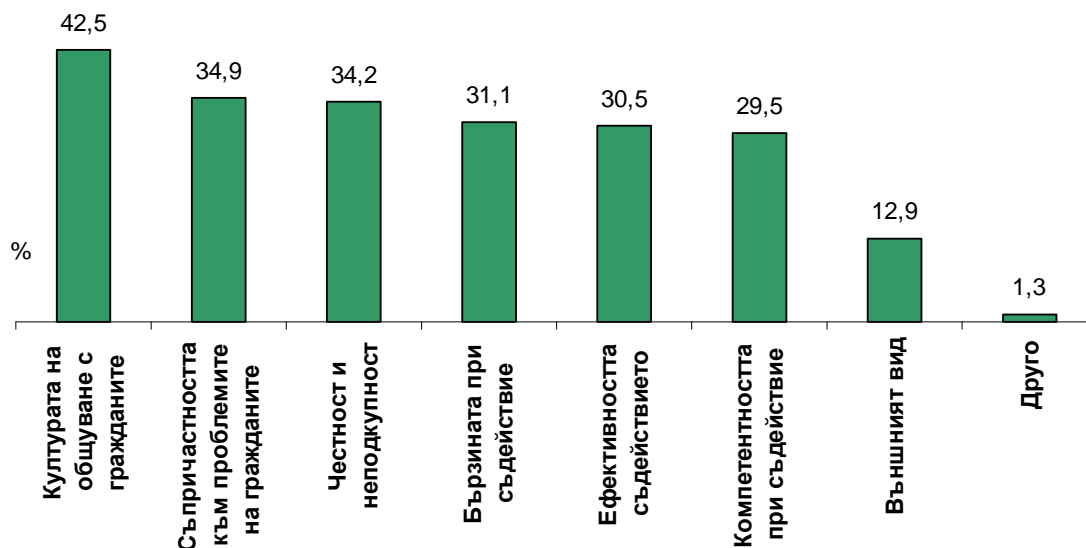
**Фиг.4. Причини за неодобрението към дейността на полицията**

Мнението за дейността на полицията се формира посредством различни информационни канали. Най-съществена роля играят националните медии, които оказват влияние върху приблизително половината от анкетираните лица. Като значително важен фактор обаче се откроява и ежедневно поведение на униформените полицаи на улицата, което участва във формирането на нагласата при 43,2% от респондентите. Очевидно най-малко значение има съобщаваната от полицията информация.



**Фиг.5. Източници на мнението за полицията**

Отношението към полицията се гради върху цяла поредица от причини. Любопитно е да се отбележи, че "културата на общуване с гражданите" е най-съществен фактор. Същевременно е важно да се подчертае, че почти всички останали фактори имат еднаква тежест за отношението към полицията, тъй като открилите се разлики между тях са почти в рамките на доверителния интервал на изследването. Въпреки това, трябва да се изтъкне, че отношението на полицията към гражданите мислено като съпричастност към проблемите на гражданите, честност и неподкупност изглежда по-важно дори от качеството на полицейската работа мислено като бързина, ефективност и компетентност.



**Фиг.6. Фактори за отношението към полицейските служители**

От гледна точка на неприемливите форми на поведение от страна на полицаите, изследваните лица най-често са се сблъскали с неучтиво, непристойно или безразлично отношение от страна на полицаите. Положително може да бъде оценено относително ниското ниво на пряка корупция, дефинирана като искани пари или услуги от страна на полицията, за да бъде отменена законна санкция или за да направят полицаите нещо, което и без това е тяхно задължение. Същевременно корупцията е вторият социално споделян факт (след неучтивото отношение), който се разпространява в даден приятелски кръг и формира негативни нагласи. Дискриминационното отношение е най-рядко посочвания вид неприемливо поведение.

**Таблица 2. Относителен дял на лицата, които са били засегнати от неприемливи форми на полицейско поведение**

	респондентът	Познати на респондента
неучтиво отношение от страна на полицията	11,9 %	12,8 %
непристойно поведение на полицаи	9,7 %	7,9 %
безразлично отношение от страна на полицията	9,0 %	11,1 %
полицейска корупция	8,6 %	11,8 %
оплакване до полицията, останало без последствия	8,2 %	8,3 %
употреба на сила от страна на полицията	5,0 %	9,1 %
дискриминационно отношение от страна на полицията	3,0 %	5,1 %

Административното обслужване на населението, свързано с издаване на документи за самоличност и свидетелство за правоуправление на МПС се оказва основното, заради което гражданите се обръщат към системата на полицията. Важно е да се отбележи обаче, че цели 71,9% от анкетиранията лица не са посещавали каквото и да е поделение на МВР през последната година. И макар че 18,6% от посетилите поделение на МВР са го направили, за да подадат сигнал за извършено престъпление, този дял от общата съвкупност на извадката е едва 5,2%.

**Таблица 3. Причини за посещение на поделение на МВР**

	Дял от посетилите	Дял от всички анкетирани лица
издаване на документи за самоличност	36.6%	10.3%
регистриране на МПС	27.3%	7.7%
подаване на сигнал за престъпление	18.6%	5.2%
издаване или подмяна на шофьорска книжка или контролен талон	15.9%	4.5%
заплащане на глоба и получаване на отнета шофьорска книжка, контролен талон или друг документ свързан с управлението на МПС	15.6%	4.4%
За издаване на удостоверителни документи за възникнали произшествия	5.4%	1.5%
за други услуги	3.6%	1.0%
за издаване на сертификати, протоколи, разрешителни и становища за пожарна безопасност на обекти, на инсталации и съоръжения и за разрешаване ползването на строежи	3.3%	0.9%
за регистриране на пребиваване на чужденец	1.2%	0.3%
за издаване на лиценз за извършване на частна охранителна дейност	1.2%	0.3%
за издаване на разрешение за извършване на дейности с взривни, пиротехнически вещества или оръжия	0.9%	0.3%

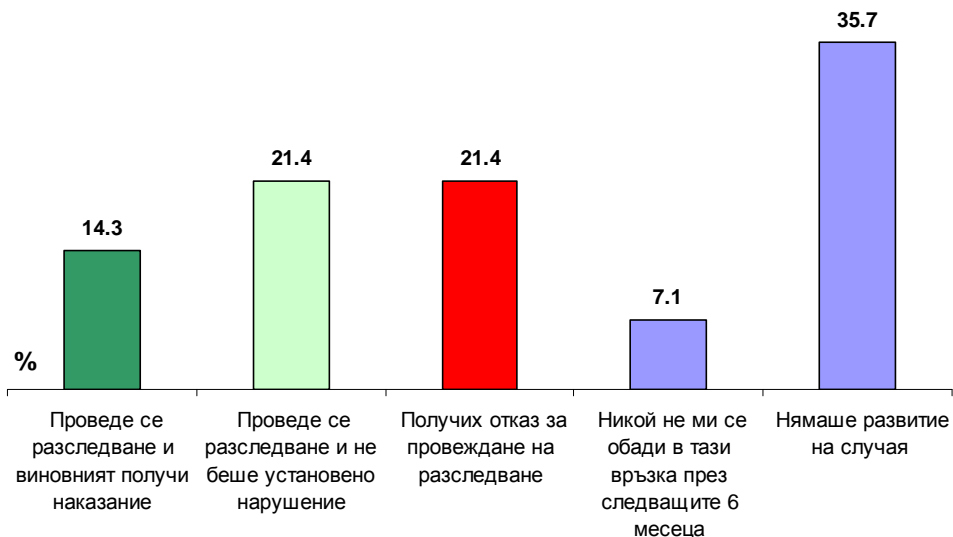
Може да се каже, че оценката за отношението към гражданите и качеството на обслужване, направена на лицата, посетили някое от звената на МВР, е осезаемо положителна. Любезното, професионално, безпристрастно и качествено обслужване е посочено с много по-голяма честота, отколкото лошата организация на работа, грубото и арогантно поведение, некомпетентността и рекетирането. Въпреки това, сред 12,7% от анкетиранията лица, посещението в МВР е оставило впечатлението за бюрокрация и формалзъм.



**Фиг.7. Оценка на качеството на обслужване**

Относителният дял на лицата, които са станали свидетели на неприемливо поведение на полицаи представлява 9,5% от всички анкетирувани лица. От тях приблизително една четвърт – 23,2% (или 2.2% от всички анкетирувани) са подали жалба срещу неправомерните действия на полицията. Заради много малкия брой лица в тази група, на практика изследването не може да предложи статистически значими данни, за резултата от подадената жалба. В този случай представената по-долу графика (фиг.8) има само ориентировъчен характер.





**Фиг.8. Резултат от подадената жалба**

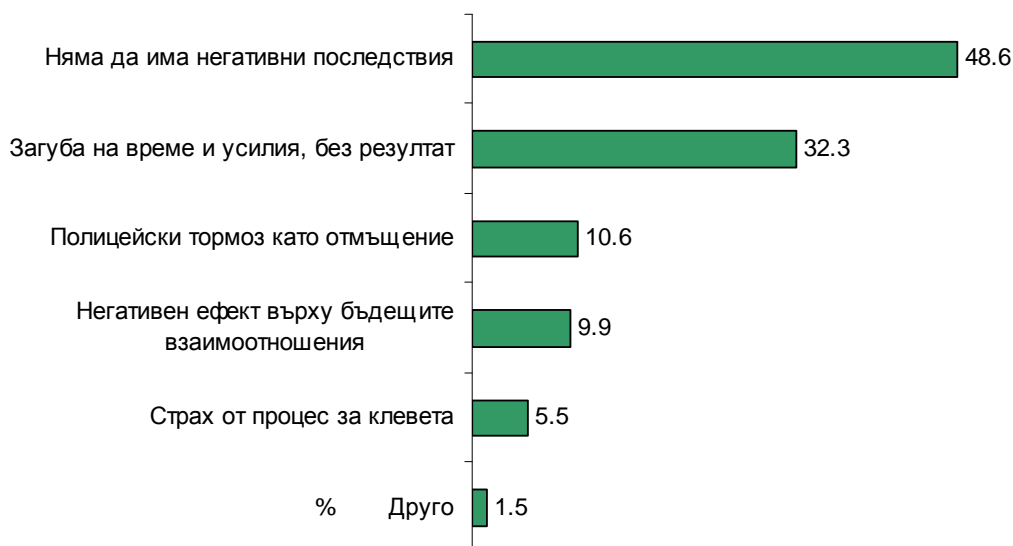
Лицата, които не са подали жалба срещу неприемливо поведение на полицията са 76,8% от всички лица, станали свидетел на подобно поведение. Съвкупността от изследвани лица в този случай е достатъчно голяма, за да се правят обосновани изводи. Като изключително силен фактор се откроява недоверието, че подаването на сигнал за неприемливо поведение от страна на полицията ще има реален ефект. Както се вижда от фиг.9, цели 61,6% не смятат, че жалбата им ще промени нещо.



**Фиг.9. Причини да не се подаде жалба**

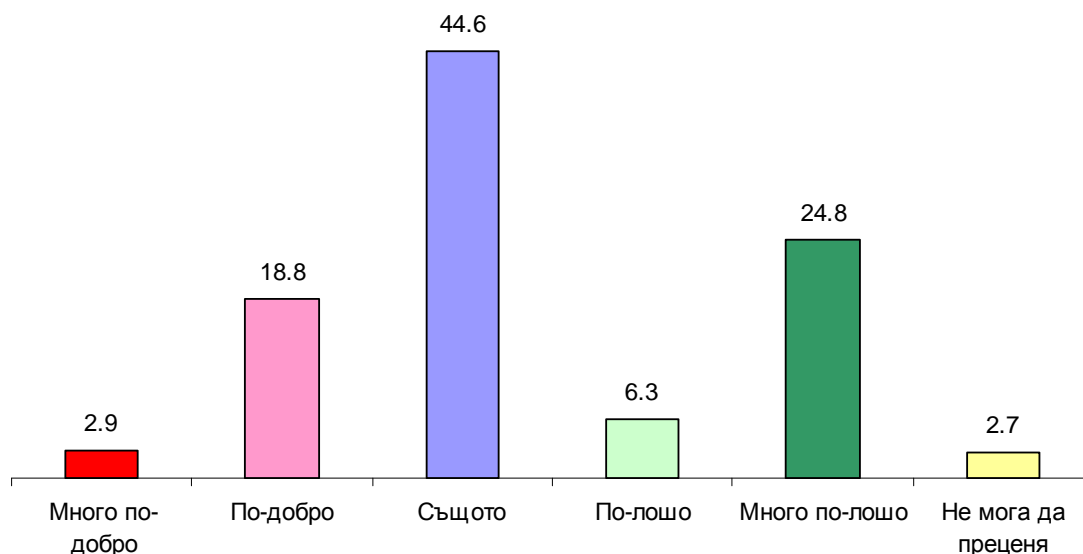
Вероятно подобна нагласа може да бъде обяснена със слабата информираност на гражданите по отношение на наказанията в системата на МВР. Само 24,9% от тях знаят за случай, в който е проведено разследване за неправомерни действия на полицаи; 22,1% знаят за случай, в който полицаи е наказан за неправомерни действия и едва 13,9% знаят за случай, при който има негативни последствия за служител на МВР в резултат на сигнали за лошо обслужване.

Когато въпросът за вероятните негативни последствия бъде зададен не само на гражданите, които са станали свидетели на непристойно поведение, но и на останалите анкетирувани лица, страхът от полицейски тормоз показва по-високи стойности. Въпреки това, нагласите са определено позитивни – приблизително половината от анкетираните лица не смятат, че подаването на сигнал срещу полицаи би довело до негативни последствия. Нагласата, че подаването на жалба срещу полицаи е безрезултатна загуба на време и усилия, се споделя от приблизително една трета от респондентите.



**Фиг.10. Страх от негативни последствия при подаване на жалба срещу полицаи**

Самото обслужване при подаването на заявления за различни видове документи в МВР, сравнено с подаването на документи пред други държавни институции в доминиращия случай при отговорите бива оценявано като сходно с другите институции. Трябва да се отбележи обаче, че използваната в случая скала обикновено генерира натрупване на отговори в централната стойност, което пречи на реалното оценяване на нагласата. Разглеждайки получените данни, ако теоретично отстраним средната, се получават по-скоро негативна оценка, съгласно която 47,2% от анкетиранияте определят обслужването като много лошо, 11,3% - като лошо, 36,2% - като добро и едва 5,4% като много добро.

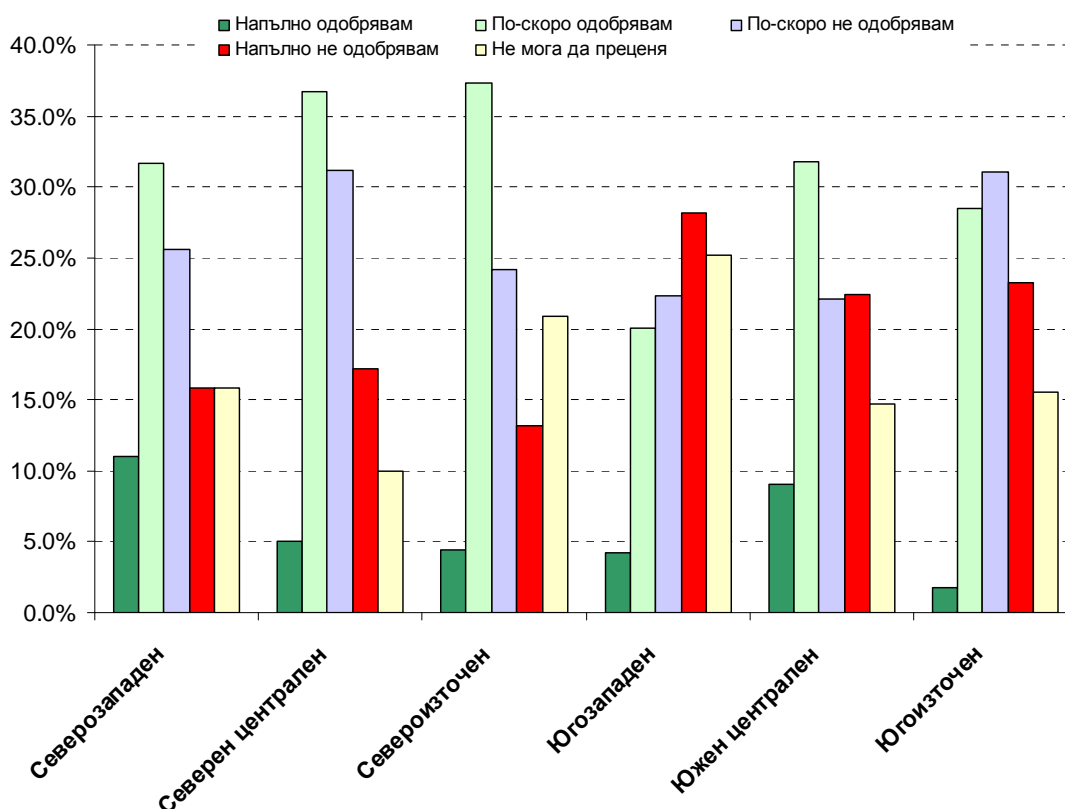


### **Специфики на нагласите**

Освен обобщените социални нагласи, обемът и методът на формиране на извадката позволяват да се открият специфики при част от отговорите, в зависимост от социалното разслояване на анкетиранияте лица по основните характеристики.

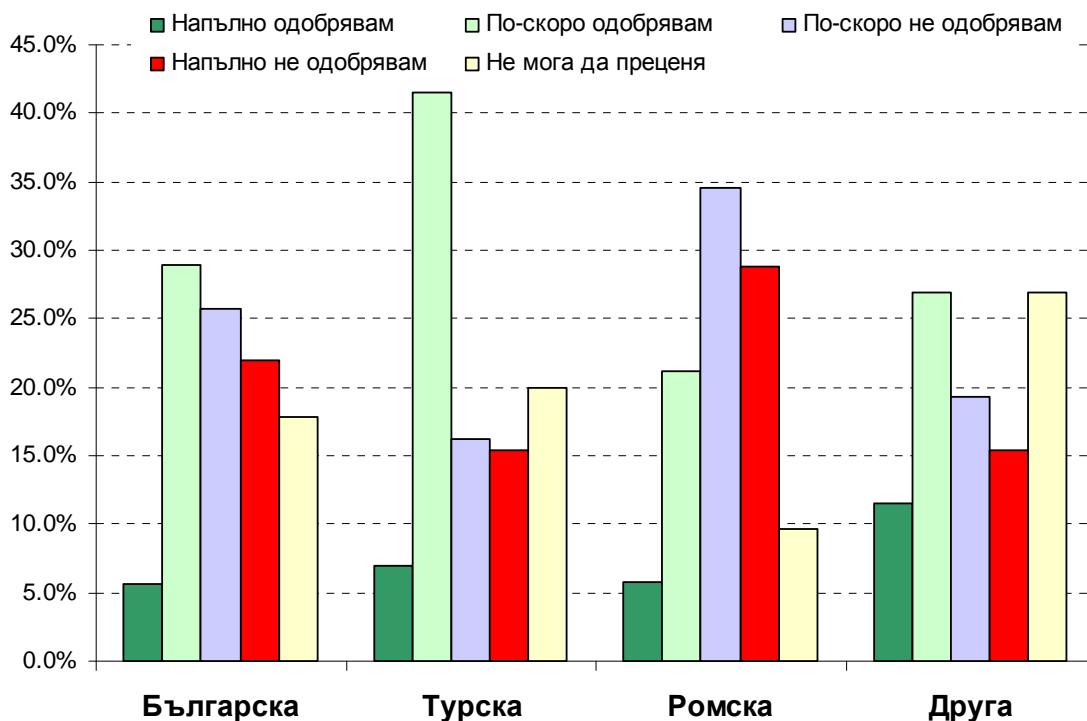
Кумулативният дял на одобрението към дейността на полицията е най-висок в северозападна (42,7%) и североизточна България (41,8%), а най-нисък – в югозападна България (24,3%). Югозападна България

обаче като цяло се отличава с изключително високото ниво на неопределеност на оценката за дейността на полицията – 25,2% от анкетираните са отговорили че не могат да преценят. Кумулативната отрицателна нагласа е най-висока в югоизточна България (54,3%), следвана от югозападна и северна централна България (съответно 50,5% и 48,3%).



Въпреки разликите в регионалните нагласи, не се наблюдават съществени разлики в отговорите в зависимост от пола, възрастта и типа на населеното място, в което живеят изследваните лица. фактор, който оказва значимо влияние върху оценките за одобрението и неодобрението на дейността на полицията обаче е етническата принадлежност на респондентите. Турската етническа общност показва най-високо ниво на одобрение към дейността на полицията (48,5%), докато нивото на одобрение в ромската общност е най-ниско (26,9%). Както може да се очаква в този случай, неодобрението към

дейността на полицията има най-високо ниво в ромската общност като кумулативният дял достига 63,5%. Относително високо е нивото на неодобрение при българите – 47,7%. За разлика от тази две общности, турците (31,5%) и другите етнически малцинства (34,6%) са подчертано по-малко критични.



Причините за одобрението на дейността на полицията също се оказват силно зависими от региона на планиране. Според респондентите в южен централен район полицията се явява бърз на сигнал (37,5%). Според анкетираните лица в северен централен район (39,2%) и в северозападен район (33,3%) полицията винаги се отзовава на обаждания. В югозападния и югоизточния район в най-голяма степен считат, че получават бързо и качествено административно обслужване (съответно 19,2% и 17,1). Любопитно е да се отбележи обаче, че след северозападния район (21,9%) именно югозападния (17,7%) и югоизточния райони (16,7%) показват относително високо ниво на неодобрение от лошото и непрофесионално административно обслужване в МВР.

В сравнение с другите държавни институции, обслужването в МВР е оценено най-високо в североизточна България, където 32,2% са доволни. Положителната оценка е най-ниска в югозападна България (15,3%). Въпреки това югозападна България (37.8%) не е областта с най-висока отрицателна оценка за обслужването в МВР сравнено с обслужването в другите държавни институции. Най-високата отрицателна оценка е дадена в югоизточна България (41,6%). В централна България – както в северния, така и в южния район за планиране отрицателното мнение за обслужването в МВР бележи най-ниската си стойност (25,3%).

### **Обобщение и заключения**

- Подаваната от МВР информация не е съществен фактор за отношението на полицията. Трябва да се наблегне на позитивния ПР в националните медии и да се постави специален акцент върху поведението на полицаите.
- Поведение на полицаите, което се основава на висока култура на общуване, демонстрирана съпричастност към проблемите на гражданите и липсата на корупция в този смисъл могат да са ключови фактори за подобряване на обществените нагласи.
- Въпреки, че недоверието към полицията се гради на базата на преценка за лошо извършване на основната работа – разкриваемостта на престъпленията, в известен смисъл е изненадващо, че ефективността и компетентността на съдействието не се открояват като най-съществените фактори. Казано с други думи, дори да имаме най-бързата, най-ефективната и най-компетентната полиция – ако липсва култура на общуване и

съпричасно отношение към проблемите на гражданите, обществените нагласи ще са негативни.

- Повишаване културата на общуване се налага и от факта, че на практика едва 5.2% от гражданите отиват в подделение на МВР за да подадат сигнал за извършено престъпление и вероятно пряко са заинтересовани от професионалните умения на полицаите „от улицата“ за разкриване на престъпление. За останалите граждани, престъпленията и криминогенния фон са информация, възприемана от масмедията, а онова, което най-пряко ги касае е вежливото и съпричастно отношение на администраторите зад бюрата.
- Може да се каже, че полицията се е спасила от тоталитарния си имидж. В общия случай хората не се страхуват от полицията полицейски тормоз.
- В различните региони от страната гражданите е сблъскват с различно поведение и стил на обслужване от страна на държавните служители, което също влияе както върху нагласите към полицията, така и към изискванията, които гражданите имат. По този начин например, въпреки, че в югоизточна и югозападна България обслужването от страна на полицията е оценено най-високо спрямо останалите региони, то е оценено като най-лошо спрямо обслужването от другите държавни органи.