

*Міністерство внутрішніх справ
Національна академія внутрішніх справ*

Довідник поліцейського

*Харків
«ФОЛІО»
2018*

2. ПОРЯДОК І ПРАВИЛА СПІЛКУВАННЯ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО

2.1. Загальні правила спілкування

Поліцейський повинен бути ввічливим і тактовним, звертатися до громадян лише на «Ви», незалежно від їх віку, статі, соціального становища, етнічного походження тощо, вимоги і зауваження викладати в переконливій формі, не вживати слів та не вдаватися до дій, які можуть образити честь і гідність громадян. Має бути спокійним, витриманим і розсудливим.

Поліцейський повинен:

- Звертаючись до особи, або у разі звернення особи до поліцейського, поліцейський зобов'язаний назвати своє прізвище, посаду, спеціальне звання та пред'явити на її вимогу службове посвідчення, надавши можливість ознайомитися з викладеною в ньому інформацією, не випускаючи його з рук (ст. 18 Закону України «Про Національну поліцію»);



- висловлювати свої зауваження та вимоги в коректній і переконливій формі, якщо потрібно, спокійно, без роздратування повторити і роз'яснити зміст сказаного;
- вислухати пояснення або питання громадянина уважно, не перебиваючи, виявляючи доброзичливість і повагу до співрозмовника;
- ставитися з повагою до громадян, бути уважними до них, не дозволяти дискримінаційних дій та висловлювань, враховувати індивідуальні потреби осіб з інвалідністю, осіб похилого віку, вагітних жінок, дітей тощо.

При спілкуванні з громадянами виявляти витримку і бути готовим:

- до поведінки, яка виходить за етичні рамки з їх боку, у тому числі й до проявів агресії, здійснення опору та можливого нападу;
- до надання їм першої психологічної та першої домедичної і медичної допомоги (у тому числі направлення до закладу охорони здоров'я).

У спілкуванні з громадянами з боку поліцейського неприпустимі:

- будь-які висловлювання і дії дискримінаційного характеру за ознаками статі, віку, раси, національності, мови, громадянства, соціального, майнового або сімейного стану, політичної чи релігійної належності, зовнішності, стану здоров'я, сексуальної орієнтації тощо;
- надмірний тон, грубість, некоректність зауваження, пред'явлення неправомірних, незаслужених звинувачень, сексуальні домагання;
- погрози, образливі вирази, репліки, знаки, в тому числі сексуального характеру;
- суперечки, дискусії та дії, що перешкоджають нормальному спілкуванню або провокують протиправну поведінку;
- необґрунтовані перевірки паспортів та інших документів.

Поліцейському рекомендується не сприймати на свій рахунок образливих зауважень, недоречних жартів, глузувань, висловлених на вулицях і в громадських місцях.



Непринциповими є: грубість, зверхність, іронічність, саркастичне чи невічливе формулювання зауважень, вирази та репліки, що ображають людську гідність, погрози, повчання, несправедливі звинувачення, дискримінаційні та сексистські вислови та поведінка, загрозливі жести й знаки.

Порядок звернення до особи:

- привітатись, приклавши праву руку до головного убору;
- відрекомендуватися (назвати прізвище, посаду, спеціальне звання);
- пред'явити на вимогу службове посвідчення, надавши можливість ознайомитися з викладеною в ньому інформацією, не випускаючи його з рук;
- спитати: «Як я можу до вас звертатися?»
- аргументувати причину звернення;
- уважно вислухати пояснення особи;
- у межах компетенції вжити заходів реагування (зробити попередження, скласти протокол про адміністративне правопорушення тощо).

Якщо особа на зауваження реагує збуджено, поліцейський повинен:

- витримати паузу (дати заспокоїтись);
- дати можливість висловити причину збудження;
- висунути вимогу щодо пояснення її неправомірних дій;
- пояснити недопустимість такої поведінки з посиланням на відповідні нормативно-правові акти;
- у разі продовження протиправних дій особою попередити про можливе застосування до неї поліцейських заходів примусу;
- тільки після цього може бути прийнято рішення про складання протоколу, накладення штрафу на місці, доставляння порушника до органу (підрозділу) поліції або можливість обмежитись зауваженням;

— зауваження правопорушникам, які мають при собі дітей, по можливості, робиться так, щоб діти цього не чули. З підлітками поліцейські повинні поводитися так само ввічливо, як і з дорослими. Зауваження дітям робляться з урахуванням їх психології і рівня розвитку.

Приклади звернення до особи:

Варіант 1:

«Бажаю здоров'я. Сержант поліції Дронь. У місті тривають оперативні заходи, пред'явіть, будь ласка, ваші документи».

Якщо громадянин має бажання пересвідчитись у наявності службового посвідчення: «Будь ласка, моє службове посвідчення».

Після перевірки: «Дякую, вибачте за незручності, усього найкращого».

Варіант 2:

«Бажаю здоров'я. Старший сержант поліції Онопенко. Ви порушили ч. 1 ст. 175 Кодексу України про адміністративні правопорушення: курили на зупинці громадського транспорту, що заборонено законом. Пред'явіть, будь ласка, ваші документи».

Якщо громадянин має бажання переконатись у наявності службового посвідчення: «Будь ласка, моє службове посвідчення».

2.2. Особливості спілкування з окремими категоріями громадян та ЗМІ

2.2.1. Спілкування з іноземцями

У спілкуванні з іноземцями, особами без громадянства, біженцями та особами, які потребують додаткового або тимчасового захисту, поліцейський повинен діяти за загальними правилами спілкування з громадянами, поважати гідність особи і виявляти до неї гуманне ставлення, захищати права людини, урахувати особливості расової та національної належності, громадянства, віку та мови, ставлення до релігії, статі, політичних та інших переконань.

У разі необхідності роз'яснити правила поведінки та правила перебування на території України. Не рекомендується обговорювати питання політики, діяльності органів державної влади, у тому числі поліції.

Поліцейський повинен:

- при зверненні до особи встановити, чи розуміє вона українську мову, а якщо ні, то які мови розуміє.
- якщо знає українську мову — продовжити спілкування українською;
- якщо не знає української мови, але знає таку, на якій може спілкуватися і поліцейський, перейти при можливості на мову, зрозумілу іноземцеві, знизити темп мовлення, активно інтонувати, виділяти логічні наголоси;
- якщо іноземець та поліцейський не мають можливості спілкування в силу відсутності спільної мови — встановити, чи є поруч хтось, хто міг би перекласти суть розмови. Наприклад, супутник затриманої особи. Якщо посередника не знайшлося, перейти на мову жестів та/чи продовжити спілкуватися (переклад) за допомогою гаджетів.
- перевірити документи. За потреби доставити особу до територіального органу поліції, викликати перекладача.

