Institutul de
Politici Publice

# EXPERIENȚE INTERNAȚIONALE DE IMPLEMENTARE A ACTIVITĂȚII POLIȚIENEȘTI COMUNITARE

# EXPERIENȚE INTERNAȚIONALE DE IMPLEMENTARE A ACTIVITĂȚII POLIȚIENEȘTI COMUNITARE

Chișinău 2017

Institutul de Politici Publice

Toate drepturile rezervate. Conținutul acestei publicații poate fi reprodus parțial sau în totalitate numai cu referință la Institutul de Politici Publice ca sursă.

**Programul Buna Guvernare a Sectorului de Securitate**
**Institutul de Politici Publice**
Pușkin 16/1, MD-2012 Chisinau, Moldova
Tel: +373.22.276.785
Fax: +373.22.276.786
E-mail: ipp@ipp.md
http://www.ipp.md

Această publicație a fost elaborată în cadrul proiectului „Promovarea implicării societății civile în consolidarea securității comunitare”, implementat de Institutul de Politici Publice cu susținerea financiară a Departamentului de Stat al Statelor Unite ale Americii. Opiniile, constatările și concluziile exprimate în cadrul acestei publicații aparțin autorilor și nu reprezintă neapărat poziția oficială a Departamentului de Stat al Statelor Unite ale Americii.

Activitatea polițienească exercitata in comun cu comunitatea este un concept elaborat în anii ’80, care, după mai multe transformări de ordin teoretic și practic, a devenit cunoscut sub numele de „activitate polițienească comunitară” sau „activitate polițienească bazată pe comunitate”. Deseori, aceasta mai este denumită „activitate polițienească în parteneriat” sau „activitate polițienească democratică”.

Chiar dacă acest concept este larg utilizat în documentele OSCE, UE și ONU și este implementat în tot mai multe țări ale lumii, până în prezent nu există o definiție universală sau un model clasic de activitate polițienească comunitară. Fiecare țară în parte dezvoltă propriul model al acestui concept în funcție de condițiile sale specifice și de diferiți factori de ordin istoric, politic, juridic, social, economic, etc. Totodată, pe lângă mai multe diferențe cu caracter conceptual, organizațional sau practic, aceste modele au o trăsătură comună – activitatea polițienească comunitară este în primul rând o activitate în parteneriat dintre Poliție și comunitate în asigurarea siguranței publice în care comunitatea și Poliția se susțin reciproc pentru a răspunde la problemele societății în continuă schimbare.

Această publicație oferă o sinteză a practicilor de implementare a conceptului activității polițienești comunitare în Albania, Estonia, Letonia, Belgia și Ucraina, precum și o descriere generală a modului de abordare a acestui concept în cadrul Organizației pentru Securitate și Cooperare în Europa (OSCE). Lucrarea se bazează pe prezentările participanților la conferința internațională „Activitatea polițienească bazată pe comunitate – cele mai bune practici europene”, desfășurată la Chisinau pe data de 15 martie 2017 și oferă un cadru de reflecție, exemple de bune practici și recomandări utile pentru dezvoltarea și implementarea conceptului de activitate comunitară în Republica Moldova.

Institutul de Politici Publice aduce sincere mulțumiri experților internaționali, experiența și prezentările cărora au servit ca bază pentru redactarea acestei publicații:

- Thorsten Stodiek, Director adjunct, Unitatea pentru Probleme Strategice ale Poliției, Departamentul Amenințări Transnaționale, OSCE;
- Zef Laska, Șef al Direcției Analiza Riscurilor, Inspectoratul General al Poliției de Stat, Albania;
- Arian Braha, Coordonator al programului „Consolidarea Poliției Comunitare”, Albania;
- Tiina Ristmäe, Director, Organizația neguvernamentală „Supravegherea de vecinătate”, Estonia;
- Ilze Berzina-Rukere, Director executiv, Organizația neguvernamentală „Pro-Police”, Letonia;
- Bart Pardaens, Inspector-șef, Inspectoratul Poliției din or. Aalst, Belgia;

- Nina Lindhe Tell, Consultant-instructor în domeniul Poliției Comunitare, Delegația UE din Ucraina;
- Uliana Shadska, Expert al Centrului pentru drepturile omului, Programul „Siguranța Comunitară”, Ucraina.

Materialele publicației au fost redactate de Iurie Pîntea, director de program, și Veaceslav Bugai, expert-asociat din cadrul Institutului de Politici Publice.

Publicația urmează să sprijine eforturile Guvernului Republicii Moldova, Ministerului Afacerilor Interne, Inspectoratului General al Poliției, autorităților administrației publice centrale și locale, organizațiilor neguvernamentale și comunităților în definirea mai bună și implementarea activității polițienești comunitare în Republica Moldova.

# Conținut

I. Experiența OSCE în implementarea activității polițienești comunitare . . . . . 6

II. Implementarea activității polițienești comunitare în Albania . . . . . 15

III. Implicarea societății în asigurarea securității în Estonia . . . . . 24

IV. Exemple din implementarea activității polițienești comunitare în Letonia . . . . . 31

V. Conceptul de securitate societală în Belgia . . . . . 40

VI. Noi metode de activitate ale Poliției din Ucraina . . . . . 44

VII. Concluzii . . . . . 48

# I. Experiența OSCE în implementarea activității polițienești comunitare

Pornind de la faptul că în responsabilitatea Poliției intră nu doar combaterea infracțiunilor, dar și prevenirea acestora, activitatea polițienească comunitară a devenit un pilon important al activităților de dezvoltare a poliției în cadrul OSCE. În promovarea și susținerea activității polițienești comunitare OSCE pornește de la ideea că prevenirea cu succes a criminalității contribuie la îmbunătățirea calității vieții în comunitate, iar inițiativele de prevenire a criminalității necesită angajament și asumare a unor îndatoriri și responsabilități comune dintre poliție și comunitate. Acest lucru poate fi realizat numai prin stabilirea unor parteneriate de încredere între public și poliție, în care instituțiile poliției, agențiile guvernamentale și toate segmentele societății cooperează în mod activ la prevenirea și rezolvarea problemelor.

De mai mulți ani OSCE susține activ dezvoltarea și implementarea conceptului, strategiilor și programelor de activitate polițienească comunitară. Aceasta a devenit parte a mandatului OSCE și sprijinului acordat diferitor țări, precum și un element strategic complementar al practicilor tradiționale de activitate polițienească. OSCE sprijină crearea parteneriatelor dintre poliție și societatea civilă în care întreaga organizație a poliției, toate agențiile guvernamentale și comunitatea cooperează activ în rezolvarea problemelor.

Abordarea OSCE cu privire la activitatea polițienească comunitară a fost expusă în ghidul „Bunele Practici de creare a Parteneriatelor dinte Poliție și Public", care a fost elaborat de către Oficiul de Afaceri Strategice în domeniul Poliției pe lângă Secretarul General al OSCE.[1] În ghid se susține că „activitatea polițienească comunitară reprezintă o schimbare în activitate, dar nu și în obiectivele generale ale poliției. Aceste obiective sunt în continuare menținerea ordinii publice și legalității; protecția drepturilor și libertăților fundamentale ale omului; prevenirea și depistarea crimelor și acordarea asistenței și serviciilor societății pentru a reduce frica și dezordinea publică... Parteneriatele dintre poliție și comunitate oferă o strategie pentru a atinge aceste obiective mai eficient și mai efectiv"[2]

## Principii și strategii ale activității polițienești comunitare (APC)

OSCE împărtășește două principii cheie care trebuie să fie întrunite pentru o activitate polițienească comunitară de succes:

- Un grad înalt de participare a comunității în consolidarea securității și ordinii publice și în combaterea/soluționarea infracțiunilor comunitare.

1 Good Practices in Building Police-Public Partnerships. Strategic Police Matters Office of the Secretary General. OSCE. http://www.osce.org/policing

2 Idem.

- Un nivel ridicat de integrare a Poliției în comunitate, care să consolideze legitimitatea sa prin acțiuni inițiate de comunitate și prin îmbunătățirea serviciilor acordate societății.

Pentru a întruni aceste principii Poliția trebuie:

- să fie vizibilă și accesibilă publicului;
- să cunoască și să fie cunoscută de către acesta;
- să răspundă nevoilor comunităților;
- să cunoască preocupările cetățenilor;
- să implice și să mobilizeze comunitățile;
- să fie responsabilă pentru activitățile desfășurate și rezultatul acestor activități.

Pentru implementarea în practică a acestor principii, OSCE recomandă aplicarea unor acțiuni și strategii cheie, cum ar fi:

- crearea zonelor geografice bine determinate de responsabilitate a poliției, cu desemnarea unor ofițeri de poliție permanenți;
- asigurarea vizibilității ofițerilor și instituțiilor poliției și accesului liber la facilitățile poliției;
- reorientarea activităților de patrulare pentru a pune accentul pe servicii non-urgență;
- atragerea și implicarea comunităților;
- introducerea unei abordări pro-active de rezolvare a problemelor;
- crearea unor fișe de post specifice;
- transferarea responsabilității de luare a deciziilor și resurselor către autoritățile de nivel local;
- implicarea tuturor agențiilor și serviciilor guvernamentale.[3]

Punerea în aplicare a conceptului de activitate polițienească comunitară impune un șir de modificări organizatorice și noi abordări în managementul poliției, agențiilor guvernamentale și comunităților. Cele mai importante schimbări în structura de organizare și stilul de management din cadrul poliției urmează a fi concentrate pe:

- descentralizarea procesului de luare a deciziilor și a managementului resurselor și transferul mai multor împuterniciri de la nivelul superior și mediu către nivelul inferior, operațional și ofițerilor din teren;
- modificarea responsabilităților tuturor ofițerilor din cadrul poliției prin extinderea autonomiei de decizie și acțiune a ofițerilor de nivel inferior și concen-

3 Good Practices in Building Police-Public Partnerships. Strategic Police Matters Office of the Secretary General. OSCE. http://www.osce.org/policing

trarea ofițerilor de nivel superior pe funcții de coordonare, ghidare și suport ofițerilor de nivel inferior;

- modificarea modului de comunicare din cadrul poliției de la o comunicare predominantă de sus în jos către o comunicare calitativă în ambele direcții;
- extinderea domeniilor de instruire a ofițerilor în alte domenii decât cele de bază și cele tradiționale pentru activitatea polițienească în cadrul unui stat de drept și formarea aptitudinilor de comunicare, promovare a încrederii, etc.;
- formarea aptitudinilor și capabilităților de colectare a informației și evaluare a problemelor comunitare și de mediere a conflictelor, dezvoltarea capabilităților de abordare și soluționare creativă a problemelor de securitate comunitară;
- transformarea misiunilor de ordin general în acțiuni concrete, informarea conducerii poliției și părților interesate despre preocupările și problemele comunității;
- modificarea sistemului de evaluare a performanțelor prin prioritizarea capabilităților ofițerilor poliției de a aborda problemele comunitare în mod eficient și de a implica comunitatea în soluționarea acestora.[4]

Cele mai importante schimbări în structurile și stilul de management din alte instituții urmează a fi concentrate pe:

- împuternicirea comunităților prin asistența poliției în organizarea întrunirilor comunitare și forumuri, precum și prin educarea membrilor comunității cu privire la modul în care pot fi implicați în procesul de rezolvare a problemelor;
- instruirea altor agenții guvernamentale despre rolul lor în rezolvarea problemelor și crearea unor structuri formale de cooperare, coordonare, asistență reciprocă și sinergii în utilizarea resurselor publice.

Beneficii pentru public, poliție și alte instituții din aplicarea conceptului de activitate polițienească comunitară:

- capacitatea comunităților de a transmite preocupările sale către poliție și de a deveni parteneri în identificarea soluțiilor la problemele concrete, care, la rândul său, duce la o prevenire mai bună a criminalității, îmbunătățirea siguranței și o percepție mai bună de siguranță;
- consolidarea coeziunii sociale și responsabilității comune din cadrul comunității, care contribuie la îmbunătățirea capacității de rezistență la problemele sociale, eventuale generatoare de crime și dezordine publică;
- îmbunătățirea relațiilor între poliție și public, creșterea încrederii publice în poliție, ceea ce este în mod special important pentru relațiile dintre poliție și minorități;

4 Good Practices in Building Police-Public Partnerships. Strategic Police Matters Office of the Secretary General. OSCE. http://www.osce.org/policing

- crearea sinergiei cu alte instituții în soluționarea problemelor, ceea ce permite economia resurselor în abordarea problemelor sociale;
- creșterea nivelului de informare a poliției de către populație și a sprijinului moral al poliției din partea comunității;
- creșterea nivelului de satisfacție a ofițerilor de poliție în urma contactelor pozitive cu publicul, creșterea nivelului de siguranță și încredere bazată pe o cunoaștere mai bună a riscurilor și pericolelor reale;
- un mediu de activitate mai bun în cadrul poliției, bazat pe o comunicare și cooperare mai bună dintre departamente, precum și între ofițerii de contact cu populația și ofițerii cu funcții de conducere...[5]

*Întrevederea ofițerilor de poliție din cadrul unei misiuni OSCE cu membrii comunității*

## Procesul de implementare

Crearea parteneriatelor dintre poliție și public este un proces complicat și complex, care impune schimbări la fiecare nivel al instituției polițienești și în fiecare domeniu de activitate a poliției. Implementarea programelor de activitate polițienească comunitară poate fi divizată în patru etape care trebuie să formeze un ciclu continuu: etapa de pregătire, etapa de implementare, etapa de evaluare și etapa de modificare.

### *Etapa de pregătire*

Activitățile principale pentru implementarea programelor de activitate polițienească comunitară sunt:

5 Good Practices in Building Police-Public Partnerships. Strategic Police Matters Office of the Secretary General. OSCE. http://www.osce.org/policing

- asigurarea suportului și angajamentului tuturor beneficiarilor de nivel politic, administrativ și comunitate, precum și din partea instituției poliției;
- efectuarea unui sondaj independent pentru a înțelege contextul local în regiunea de implementare;
- implicarea tuturor beneficiarilor în discuțiile privind strategiile relevante pentru implementarea activității polițienești comunitare;
- formularea unei viziuni și misiuni care explică obiectivele poliției;
- elaborarea unui plan de dezvoltare strategic care ține cont de condițiile locale, stabilește clar obiective, practici și repere de implementare consistente care pot fi atinse în mod real într-un cadru de timp suficient și cu resurse disponibile;
- selectarea unei echipe de implementare sau a unei agenții-lider cu următoarele misiuni și responsabilități: supravegherea și coordonarea procesului de implementare; crearea mecanismelor de comunicare, supraveghere și evaluare a procesului de implementare; identificarea sectoarelor și actorilor cheie; și pregătirea acestora pentru îndeplinirea misiunilor speciale în cadrul procesului de implementare;
- crearea cadrului legislativ, normativ și de politici necesar pentru un proces de implementare efectiv și sustenabil;
- coordonarea fondatorilor și susținătorilor externi cu scopul de a asigura crearea sinergiei și abordărilor consistente în implementarea activității polițienești comunitare.

## *Etapa de implementare*

Acțiuni ce țin de organizarea poliției:

- selectarea sectoarelor de pilotare în conformitate cu planul de dezvoltare strategică, asigurarea vizibilității, accesului liber la poliție și a unei comunicări eficiente în ambele direcții dintre poliție și membrii comunității;
- evitarea creării unei impresii precum că activitatea polițienească comunitară va fi responsabilitatea unei subdiviziuni speciale care are puțin în comun cu activitatea reală de aplicare a legii;
- instruirea întregului personal al poliției cu privire la conceptul de activitate polițienească comunitară și beneficiile activității polițienești comunitare pentru ofițerii poliției;
- instruirea, susținerea, supravegherea și evaluarea întregului personal din punct de vedere a performanțelor fiecăruia în activitatea polițienească comunitară.

Acțiuni ce țin de alte agenții guvernamentale:

- asigurarea unui consens și angajament larg al tuturor agenților prezente în comunitate cu privire la împărtășirea responsabilităților și necesitatea unei cooperări strânse;
- instruirea persoanelor oficiale din alte instituții privind activitatea polițienească comunitară, tehnicile de bază și rolul acestora în soluționarea problemelor în comun.

Acțiuni ce țin de comunități:

- dezvoltarea încrederii în poliție;
- complementarea activităților de prevenire a infracțiunilor și soluționare a problemelor cu activități tradiționale de aplicare a legii;
- crearea unor forumuri publice, care ar permite abordarea și soluționarea publică a problemelor de securitate, cu proceduri și reglementări clare și implicarea persoanelor respectate de comunitate;
- complementarea forumurilor comunitare cu forumuri la nivelul administrației publice locale;
- crearea unor oportunități alternative pentru comunicare cum ar fi zilele ușilor deschise, vizite în școli, invitarea grupurilor comunitare la sediile poliției, campanii de informare, etc.;
- dezvoltarea unei cooperări strânse cu mass-media, inclusiv a ghidurilor pentru contacte cu media și instruirea ofițerilor poliției privind contactele cu mijloacele de informare media.

## *Etapa de evaluare*

Introducea activității polițienești comunitare este un efort de termen lung și necesită evaluări regulate care trebuie să fie conectate la ciclul de politici și să permită decidenților de nivel strategic să îmbunătățească calitatea serviciului poliției în mod sistematic și continuu. Criteriile principale pentru evaluarea proceselor de implementare a activității polițienești comunitare ar fi relevanța, eficiența, eficacitatea, impactul și sustenabilitatea.

Modificările organizaționale din cadrul subdiviziunilor poliției pot fi evaluate prin analiza următoarelor elemente:

- gradul de autonomie în procesul de luare a deciziilor;
- gradul de descentralizare a subdiviziunilor de patrulare, investigare și analiză a infracțiunilor; gradul de cooperare și comunicare pe interior;
- modificările în procesul de recrutare care reflectă aptitudini și calități necesare ofițerilor cu responsabilități în activitatea polițienească comunitară și modificările în programul de studii și instruire legate de necesitățile de implementare a activității polițienești comunitare;

- evaluările de performanță individuale;
- nivelul de satisfacție a angajaților poliției.

Performanțele altor organizații guvernamentale pot fi evaluate în funcție de:

- gradul de angajament și implicare în procesul de soluționare a problemelor;
- volumul resurselor utilizate în activitățile de soluționare a problemelor;
- nivelul de cooperare și comunicare inter-instituțională.

Dezvoltarea parteneriatelor dintre poliție și public poate fi evaluată prin:

- efectuarea sondajelor de opinie publică, discuțiilor de grup și interviurilor privind activitatea și performanțele poliției, siguranța și situația infracțională din comunitate;
- efectuarea unor cercetări de evaluare internă și externă a poliției;
- analiza rapoartelor din mass-media;
- menținerea unui registru despre activitățile comunitare;
- analiza sustenabilității forumurilor publice formale și informale, etc.

Datele calitative trebuie să fie complementate cu date cantitative precum statisticile infracționale, statisticile de descoperire a crimelor și/sau rapoartele de victimizare. Publicul trebuie să fie informat despre rezultatele evaluărilor și trebuie să fie oferite oportunități pentru reflecție și celebrarea succeselor obținute în soluționarea problemelor pentru a mobiliza în continuare participarea comunității și consolidarea parteneriatelor dintre poliție și public.[6]

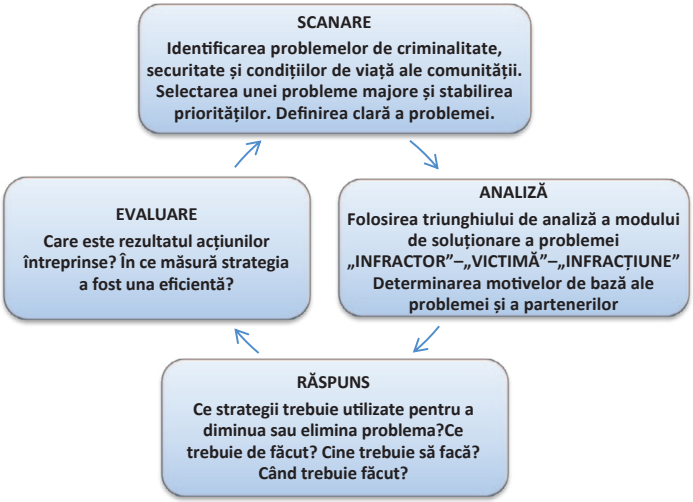
## Abordări Strategice

În completarea activităților tradiționale (reactive) de aplicare a legii, abordarea bazată pe identificarea și soluționarea problemelor în ceea ce privește reducerea crimelor și creșterea nivelului de siguranță este un alt aspect important al activității polițienești comunitare. O trăsătură esențială a acestei strategii o reprezintă analiza sistematică (în mod ideal, asistată de calculator) a problemelor sociale prin concentrarea mai degrabă pe modele recurente de incidente decât pe incidentele izolate, tratându-le ca un grup de probleme, precum și prin determinarea cauzelor care stau la baza crimelor și dezordinii.

Exemple de colectare a informațiilor analitice sunt realizarea sondajelor de victimizare, cartografierea zonelor de infracțiuni și cercetarea instituțiilor sociale, de sănătate și școlilor. Întrucât aceste informații pot fi colectate numai de la comunitate, o cooperarea strânsă și de încredere este indispensabilă.

6 Good Practices in Building Police-Public Partnerships. Strategic Police Matters Office of the Secretary General. OSCE. http://www.osce.org/policing

La etapa inițială, problemele și incidentele sunt scanate, identificate și analizate. La etapa următoare, sunt elaborate și implementate soluții. În final, sunt evaluate rezultatele acestor acțiuni. Toate aceste etape trebuie să fie desfășurate în cooperare între comunitate și poliție.




*Modelul SARA (Scanning, Analisys, Response, Assessment – Scanare, Analiză, Răspuns, Evaluare)*

Acești pași sunt abordați în mod sistematic în cadrul unor modele de soluționare a problemelor, cum ar fi „SARA" (Scanare, Analiză, Răspuns, Evaluare) sau „Modulul de analiză a problemelor", ambele folosind „Triunghiul Analizei Problemelor" în faza de analiză. Pentru a formaliza procesul de soluționare a problemelor, pot fi elaborate planuri de siguranță comunitară care includ o „formulare clară a problemei; pașii conveniți pentru rezolvarea problemei; alocarea de sarcini individuale membrilor grupului de lucru; obiectivele și indicatorii de progres și perioade regulate de revizuire".

## Provocări și lecții învățate

Din experiența țărilor membre a OSCE au fost identificate un șir de provocări și practici utile care trebuie luate în considerare:

- Insuficiența resurselor pentru implementarea strategiilor de activitate polițienească comunitară mult prea ambițioase;
- Importanța și dificultatea adaptării fișelor de post din cadrul poliției, agențiilor guvernamentale și comunităților la filozofia APC;
- Influența negativă a rotației continue a ofițerilor de poliție asupra procesului de implementare a APC;

- Existența unui grad diferit de înțelegere, implicare și susținere printre diferiți actori;
- Necesitatea asigurării managementului unor interese divergente;
- Necesitatea de a crea capacități adecvate pentru toate părțile implicate.

## Rezultate

Cele mai importante rezultate pe care le oferă implementarea activității polițienești comunitare sunt:

- Îmbunătățirea relațiilor dintre poliție și societate;
- Îmbunătățirea accesului la poliție;
- Creșterea nivelului de conștientizare pe subiecte de siguranță și ordine publică;
- Îmbunătățirea schimbului de informații și comunicării;
- Îmbunătățirea situației infracționale, securității și ordinii publice.

# II. Implementarea activității polițienești comunitare în Albania

Procesul de implementare a activității polițienești comunitare în Albania este în plină desfășurare și este parte componentă a unui proces mai amplu de reformă a Poliției de Stat, care include trei direcții principale:

1. Realizarea unei reforme legislative cuprinzătoare.
2. Elaborarea documentelor strategice de dezvoltare a Poliției.
3. Constituirea parteneriatelor cu instituții de stat și comunitatea.

**Reforma legislativă** are ca scop armonizarea legislației naționale cu cea a Uniunii Europene și, ca obiectiv specific, crearea unui serviciu polițienesc profesionist co-respunzător normelor unui stat de drept. Reforma legislativă a fost determinată de semnarea de către Albania a Acordului de Stabilizare și Asociere cu UE în 2006 și de aplicarea la statutul de țară candidat în aprilie 2009. Principalele rezultate obținute în cadrul acestei reforme sunt următoarele:

- Elaborarea unui cadru legal coerent în domeniul combaterii crimei organizate, terorismului, prevenirii criminalității, menținerii siguranței și ordinii publice și respectării drepturilor omului și libertăților fundamentale;
- Schimbarea statutului Poliției de la cel militar la cel de instituție de administrație publică;
- Definirea unei noi misiuni a Poliției: menținerea ordinii și siguranței publice în conformitate cu legea, respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului;
- Schimbarea sistemului de grade cu anularea gradelor militare și instituirea gradelor polițienești;
- Modificarea sarcinilor instituționale, a statutului, drepturilor și obligațiilor ofițerilor de poliție.

**Elaborarea documentelor strategice.** Pentru prima dată, obiectivul de implementare a activității polițienești comunitare a fost stabilit în Strategia de dezvoltare a Poliției pentru anii 2007–2013. Același obiectiv a fost reconfirmat și în Strategia de dezvoltare a Poliției 2015–2020, care prevede că toată activitatea polițienească va fi bazată pe conceptul de activitate polițienească comunitară.

Începând cu anul 2007 documentele strategice de dezvoltare a Poliției au redefinit următoarele elemente în conformitate cu principiile și obiectivele APC:

- obiectivele și acțiunile de modernizare a Poliției;
- viziunea și misiunea Poliției, valorile și Codul de conduită;
- obiectivele și prioritățile pentru activitățile de nivel strategic și tactic;

- sarcinile și responsabilitățile cu privire la calitatea serviciilor Poliției;
- comunicarea internă și externă a Poliției.

Totodată, documentele strategice au stabilit adaptarea organizării Poliției la organizarea administrației publice locale și situația criminogenă, instituirea unor structuri specifice responsabile de activitatea polițienească comunitară și reforma cardinală a sistemului de instruire, atât din punct de vedere a structurii și organizării, cât și din punct de vedere a conținutului și programului.

## Constituirea parteneriatelor

Parteneriatele cu instituțiile și membrii comunității și implicarea cât mai activă a acestora în soluționarea problemelor de securitate a comunității au devenit un imperativ pentru activitatea polițienească comunitară în Albania. De la bun început implementarea conceptului de activitate polițienească comunitară în această țară a presupus inițierea și dezvoltarea parteneriatelor dintre Poliția de Stat și autoritățile administrației publice locale, instituțiile de sănătate, protecție socială și educație, inspectoratele de combatere a construcțiilor ilegale, oficiile regionale ale Procuraturii, Serviciului de Informații, Serviciului Anti-incendiu, organizațiile neguvernamentale și grupurile de populație comunitare.

Rolul principal în aceste parteneriate aparține **Consiliilor Regionale de Securitate** care au fost create în fiecare municipiu. Aceste Consilii sunt prezidate de către primari, includ toate instituțiile care pot contribui la soluționarea problemelor de siguranță comunitară și constituie o platformă pentru discuții, decizii, analiză și monitorizare a activității poliției bazată pe comunitate, menținerea securității publice și prevenirea crimelor.

Aceste parteneriate au vizat următoarele subiecte și domenii cheie:

- Consultări cu prefecturile regiunilor, primăriile, instituțiile de stat, organizațiile neguvernamentale și grupurile comunitare pentru elaborarea strategiilor anuale de activitate polițienească și de asigurare a ordinii publice și siguranței comunitare în fiecare regiune;
- Susținerea administrației publice locale, instituțiilor publice și altor entități juridice și fizice în domeniul respectării/aplicării legii și asigurării ordinii și siguranței publice;
- Dezvoltarea programelor educaționale în gimnazii și licee cu privire la efectele negative ale consumului de droguri și alcool, familiarizarea elevilor cu regulile de circulație și cu problemele specifice acestei grupe de vârstă în ceea ce privește ordinea și siguranța publică;
- Crearea infrastructurii sau oferirea oficiilor pentru activitatea Poliției din comunități;

- Implementarea recomandărilor instituțiilor de monitorizare a respectării drepturilor și libertăților fundamentale ale omului;
- Investițiile și proiectele comune pentru îmbunătățirea siguranței și ordinii publice;
- Consolidarea capabilităților profesionale și instruirea angajaților Poliției și administrației publice pe subiecte specifice situației din comunități;
- Desfășurarea campaniilor și activităților comune pe subiecte specifice comunităților (ex. violența domestică, traficul rutier, violența în școli, etc.);
- Licențierea periodică a diverselor ONG-uri pentru a efectua inspecții fără notificare prealabilă la locurile de detenție din secțiile Poliției;
- Oferirea asistenței juridice, psihologice și de cazare pentru victimele violenței în familie sau traficului de ființe umane.

În opinia autorităților albaneze, rezultatele obținute confirmă că aceste parteneriate au contribuit substanțial la îmbunătățirea calității serviciilor Poliției, îmbunătățirea relațiilor dintre Poliție și cetățeni, îmbunătățirea schimbului de informații, dezvoltarea unui model de activitate polițienească pro-activ, ridicarea gradului de transparență și responsabilitate a Poliției și îmbunătățirea imaginii generale a Poliției.

## Elemente specifice ale activității polițienești comunitare

### Sistemul de Evaluare a Performanțelor

Sistemul de Evaluare a Performanțelor a fost introdus și utilizat de Poliția de Stat cu scopul de a oferi o bază de date necesare pentru argumentarea și evaluarea impactului deciziilor și acțiunilor de reorganizare, precum și a efectelor implementării activității polițienești comunitare. Cu acest scop Poliția Albaniei, asistată de parteneri de dezvoltare, a desfășurat un amplu proces de evaluare a situației în ceea ce privește organizarea, modul și calitatea prestării serviciilor, precum și percepțiile populației privind efectele reformei și îmbunătățirea serviciilor. Studiile de evaluare au fost efectuate timp de 2 ani în cadrul unui proiect susținut de UE, iar rezultatele au fost prezentate public și au inclus un studiu comparativ privind activitatea Poliției albaneze în raport cu activitatea poliției din alte țări europene.

### Restructurarea și reorganizarea subdiviziunilor Poliției

Implementarea conceptului de activitate polițienească comunitară de către Poliția Albaniei a fost însoțită de restructurarea subdiviziunilor Poliției, care a vizat asigurarea concordanței dintre organizarea Poliției și organizarea teritorială a administrației publice, totodată ținând cont de situația infracțională și nivelul criminalității specifice fiecărei regiuni în parte. În prezent în fiecare regiune și municipiu există o subdiviziune de poliție de nivel comisariat, iar pentru coordonarea activității po-

liționești comunitare au fost create subdiviziuni speciale la nivel central (în cadrul Direcției Siguranță Publică a Poliției de Stat) și la nivel local (în fiecare comisariat).

Toate subdiviziunile Poliției au fost supuse procesului de reorganizare cu scopul de a spori eficiența acestora în prevenirea criminalității. Numărul polițiștilor din comunități a crescut cu 35%, asigurând prezența unui ofițer de poliție pentru fiecare zonă cu o populație de 3–7 mii de locuitori.

## Crearea sălilor de recepție

Un element distinct al reformei a fost reorganizarea procesului de prestare a serviciilor către cetățeni prin crearea așa-numitelor **„Săli de recepție ale Poliției”**. Aceste săli sunt destinate prestării serviciilor în conformitate cu principiul „one stop shop” (ghișeul unic) și asigură prestarea a 92 de tipuri de servicii (de la perfectarea pașapoartelor biometrice până la înregistrarea reclamațiilor sau depozițiilor cu privire la infracțiuni sau încălcări administrative).

*Sala de recepție a Inspectoratului Poliției*

## Sistemul de Evaluare a Securității Locale (SESL)

Sistemul de Evaluare a Securității Locale (SESL) a fost introdus cu scopul de a schimba modul de abordare în planificarea activităților subdiviziunilor Poliției. În conformitate cu acest sistem sunt identificate problemele de securitate în fiecare comunitate în parte, în special cele ce afectează calitatea vieții din comunitate. Evaluarea este efectuată în mod sistematic, cel puțin o dată în fiecare șase luni, prin chestionarea directă a locuitorilor din fiecare comunitate. În conformitate cu acest sistem **planificarea strategică** și **managementul activității Poliției** este efectuată în șase etape:

1. *Măsurarea percepției de siguranță în comunitate.* Este realizată prin măsurarea percepției comunității în zona (cartierul) de responsabilitate a fiecărui comisariat de poliție. Chestionarele conțin cinci blocuri diferite de întrebări: i) probleme de ordine publică / siguranță în zona; ii) expunerea la infracțiuni; iii) teama concretă față de infracțiuni; iv) preocuparea de crime și v) evaluarea satisfacției de activitatea poliției de către comunitatea locală.

2. *Analiza problemelor de securitate.* Concluziile studiului pentru fiecare zonă, împreună cu statisticile Poliției și alte informații sunt analizate de către structurile relevante ale departamentului de securitate publică din comisariatele respective pentru a identifica cauzele și factorii care conduc la problemele de siguranță din zonă.
3. *Planificarea activității.* În baza analizei de securitate, comisariatele elaborează planuri de acțiune pe termen scurt (3–6 luni) pentru fiecare dintre zone/cartiere. Planurile trebuie să fie focusate pe rezolvarea problemelor de siguranță identificate și să specifice nu numai acțiunile concrete, dar și metode de rezolvare care vor fi utilizate pentru fiecare problemă, precum și parteneriatele cu instituții și parteneri privați, care vor fi folosite pentru a aborda mai profund cauzele ce duc la probleme de siguranță.
4. *Implementare și monitorizare.* Implementarea planurilor de acțiuni pentru soluționarea problemelor este monitorizată de către comisariatul de poliție local și departamentul de poliție regional.
5. *Reevaluarea situației de securitate în comunitate.* La sfârșitul fazei de implementare a planului de acțiuni este realizată o evaluare a siguranței comunității, folosind aceeași metodologie care a fost utilizată la măsurarea inițială pentru a identifica schimbările realizate.
6. *Analiză/evaluare.* La această etapă comisariatele de poliție fac o analiză și auto-evaluare a rezultatelor obținute, identificând succesele sau eșecul în soluționarea problemelor de securitate în comunitate. Această etapă servește, în special, la evaluarea metodelor de activitate polițienească utilizate pentru a aborda fiecare problemă și parteneriatele stabilite în vederea adaptării și perfecționării acestora în viitor, precum și la evaluarea necesităților în ceea ce privește resursele disponibile pentru a face față problemelor (personal, logistică și infrastructură).

## Elemente aplicative de activitate comunitară

**„Comisariatul Digitalizat”** sau **„Polițistul Web”** este un exemplu de aplicare a unor elemente și tehnologii informaționale în activitatea polițienească. Acest element a fost introdus ca un complement la sistemul SESL și a fost inspirat din experiența poliției suedeze și poliției estoniene. Această platformă Web oferă cetățenilor posibilitatea de a comunica și interacționa mai degrabă cu o persoană concretă din cadrul Poliției, decât cu instituția ca atare, ceea ce personalizează sfaturile și ajutorul acordat.

Prin intermediul conturilor de Facebook și Twitter deschise de către comisariatele de poliție, cetățenii se pot adresa Poliției pentru a primi o informație sau un sfat, pentru a informa Poliția în cazul unor bănuieli de abuz, infracțiuni, victime a hărțuirii/abuzului, în caz dacă doresc să informeze despre abuz sexual sau evenimente similare. Grupele principale țintite de această platformă sunt mai ales elevii și tinerii, care interacționează des prin intermediul rețelelor de socializare. În așa

fel Poliția este mai bine informată despre situația reală din teritoriul de responsabilitate și dispune de o platformă de feedback și analiză.

*Înregistrarea electronică a încălcărilor*

**Săptămâna ușilor deschise pentru comunitate** este un alt element care a fost introdus pentru ridicarea nivelului de transparență în activitatea Poliției și apropierea de comunitate. În fiecare an, pentru o perioadă de o săptămână, Poliția organizează vizitarea subdiviziunilor locale și comisariatelor de către cetățeni, elevi, studenți, profesori, etc. pentru a-i familiariza cu condițiile de lucru ale ofițerilor de poliție, cu sarcinile și responsabilitățile diferitor subdiviziuni, cu sălile de recepție, custodie, detenție, comandă și control, etc.

**Schema de Granturi Mici (SGM)** a fost creată pentru susținerea eforturilor de soluționare a problemelor identificate în comunități și pentru campanii de informare. Această schemă a fost concepută ca un subcomponent de parteneriat pentru a dezvolta activități de promovare a relațiilor dintre tineri și poliție, cu o atenție specială acordată comunităților vulnerabile (romă, minoritățile egiptene și comunitatea LGBT). Pentru utilizarea SGM au fost create Comitete locale de selectare a proiectelor și au fost elaborate regulamente, instrucțiuni și modele de rapoarte financiare necesare. Schema de Granturi Mici a servit ca instrument de creștere a capacităților de acordare a serviciilor polițienești comunitare, a atras publicul larg în cooperare cu Poliția comunitară și a fost folosită pentru incluziunea comunităților marginalizate.

## Schimbări comportamentale

Pentru a asigura succesul activității polițienești comunitare sunt necesare schimbări de comportament la diferite nivele.

***Schimbări de comportament la nivel individual (ofițeri de poliție):***

- Aplicarea abordării bazate pe identificarea și soluționarea problemelor, asumarea inițiativelor și coordonarea acțiunilor cu alți actori/instituții în caz de necesitate;
- Ofițerii poliției trebuie să se concentreze pe obținerea rezultatelor reale și nu numai pe îndeplinirea unor misiuni care le-au fost prescrise;
- Ei trebuie să îmbunătățească nivelul de profesionalism și sentimentul de mândrie profesională;
- Ei trebuie să ridice nivelul de încredere că vor obține informația și sprijinul necesar din partea oamenilor pentru a soluționa crimele sau problemele care preocupă comunitatea.

***Schimbări de comportament la nivel instituțional:***

- Prioritățile locale pentru inspectoratele de poliție trebuie să fie determinate reieșind din necesitățile și problemele locale, care sunt identificate în analizele efectuate la nivel local;
- Alocarea resurselor financiare și umane ale poliției trebuie să corespundă priorităților și necesităților locale și să fie bazată pe analize de nivel local;
- Comunicarea de sus în jos și cea de jos în sus trebuie îmbunătățită în cadrul întregii organizații polițienești.
- Instituțiile de guvernare locale trebuie să participe activ în determinarea priorităților locale de securitate;
- Instituțiile de guvernare locale trebuie să creeze proceduri viabile de alocare a resurselor care iau în considerație prioritățile locale de securitate.

***Schimbări de comportament la nivel de comunități:***

- Comunitățile știu mai bine ce fel de servicii de securitate le sunt oferite și în ce mod;
- Comunitățile cunosc mai bine prestatorii de servicii de securitate;
- Comunitățile doresc să coopereze și cooperează activ cu autoritățile în identificarea problemelor locale de securitate și în soluționarea acestora.

## Provocările procesului de implementare a activității polițienești comunitare

Implementarea conceptului APC a cunoscut mai multe provocări, cele mai importante dintre care au fost următoarele:

- Dificultatea asigurării unui schimb intens de informații între diferite subdiviziuni ale poliției, care a fost inițial foarte dificilă din motivul culturii organizaționale vechi a poliției. Pentru o perioadă mai lungă de timp în cadrul poliției a fost resimțită lipsa unei voințe de a face schimb de cunoștințe sau, mai degrabă,

neînțelegerea faptului că transferul de cunoștințe și informații este în beneficiul instituției.

- Rezistența la schimbări din partea celor care erau obișnuiți să acționeze în conformitate cu vechile reguli și să producă formal documente oficiale.
- Procesul anevoios al transferului de cunoștințe care a luat mult timp fiind efectuat în afara cursurilor de bază de instruire și formare, care erau deja bine definite.
- Remanierile continue de personal din cadrul Poliției de Stat, care au afectat subzistența rezultatelor obținute și au condiționat o avansare lentă în procesul de implementare a schimbărilor dorite.
- Dificultatea de a asigura în rândul părților interesate același grad de entuziasm, ca și la Poliție.
- Campaniile electorale și supraîncărcarea personalului Poliției cu obligațiuni de menținere a ordinii și respectare a legislației nu au permis participarea tuturor angajaților la toate activitățile de instruire și implementare planificate.

## Concluzii și recomandări

Experiența Albaniei în implementarea activității polițienești comunitare oferă următoarele concluzii și recomandări:

- Activitatea polițienească bazată pe comunitate se referă la întreaga instituție a Poliției și nu poate fi delegată unui grup aparte de ofițeri de poliție. Filozofia, strategiile și practicile APC trebuie să fie cunoscute și implementate de întreaga instituție și de tot personalul Poliției. Pentru a asigura o abordare polițienească comunitară robustă și sustenabilă sunt necesare schimbări de atitudine și comportament în activitatea tuturor subdiviziunilor poliției.
- Un element critic este combinarea și asigurarea coerenței instruirii managerilor de nivel strategic cu instruirea managerilor de nivel operațional și tactic. Aceasta înseamnă că, pentru a sprijini îmbunătățirea activității comunitare la nivel regional (raional), programul trebuie să lucreze cu toate subdiviziunile poliției și nu doar cu cei care sunt desemnați în mod special ca ofițeri de activitate comunitară. Este un imperativ de a construi parteneriate între diferiți actori de stat și comunitate.
- Schimbările de comportament pentru fiecare ofițer de poliție sunt un imperativ: aceștia trebuie să adopte o abordare concentrată pe rezolvarea problemelor, să asume responsabilități și inițiative și să coordoneze acțiunile lor cu alți actori/instituții, dacă este cazul. Ofițerii de poliție trebuie să se concentreze pe obținerea rezultatelor și nu doar pe îndeplinirea sarcinilor specifice care le-au fost prescrise.
- Pentru a cunoaște situația reală, pentru a fi mai aproape de comunitate și cetățeni, pentru a avea o informație corectă cu privire la rezultatele acțiunilor

întreprinse și ajusta planurile de activitate se recomandă punerea în aplicare integrală a Sistemului de Evaluare a Securității Locale în comisariatele/sectoarele de poliție.

- Pentru a asigura legătura dintre Administrația Publică Locală, Comunitate și Poliție este un imperativ instituționalizarea Consiliilor Regionale de Securitate la nivel municipal ca structuri de bază de parteneriat.
- Pentru implementarea conceptului de activitate polițienească comunitară este un imperativ atragerea cât mai largă a cetățenilor nu numai la identificarea problemelor, dar și la acțiuni menite să contribuie la rezolvarea acestora. Pentru a facilita acest proces ar putea fi elaborat un proiect de lege „cu privire la Poliția voluntară".
- Pentru a crea un mediu prietenos de cooperare dintre comunitate și poliție se impune modernizarea infrastructurii folosite de poliție, inclusiv crearea de facilități adecvate pentru intervievarea persoanelor și a minorilor în secțiile de poliție.
- Nu în ultimul rând, este necesară și o dotare corespunzătoare, inclusiv logistică, a poliției comunitare cu scopul de a crea un mediu de lucru necesar pentru o performanță mai bună.

# III. Implicarea societății în asigurarea securității în Estonia

## Implementarea conceptului de activitate polițienească comunitară în Estonia

De mai mult de 10 ani nivelul de încredere în Poliția estoniană este de circa 80%, iar numărul infracțiunilor este în continuă scădere (Fig. 8). Totodată, ponderea cetățenilor care consideră că criminalitatea este cea mai mare îngrijorare a statului estonian este de două ori mai mică decât media europeană. Aceste rezultate remarcabile se bazează pe o combinație complexă de activități, unele dintre care sunt priorități la nivel de stat, iar altele se bazează pe efortul continuu al Poliției, societății, comunităților și voluntarilor.

In 2001 Planul de dezvoltare a Poliției a stabilit activitatea de prevenire ca una din prioritățile de bază. După câțiva ani de efort a devenit clar că Poliția nu poate fi cu adevărat eficientă în implementarea acestui concept de una singură și a început să fie promovată tot mai intens ideea privind implicarea comunității. La acel moment cooperarea dintre societate și Poliție era inconsistentă și lipsea înțelegerea despre modul în care ar trebui organizată în practică prevenirea criminalității și cum Poliția ar putea deveni parte a comunității.

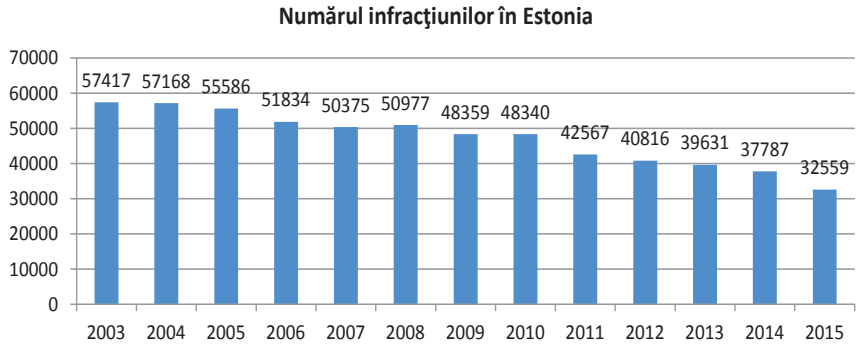
Astfel, în 2006 în Estonia a început promovarea conceptului „mentalității de securitate publică", care se bazează pe o abordare largă în crearea mediului de viață prosper în condiții de siguranță. După doi ani, Parlamentul a aprobat Liniile directorii pentru politica de securitate 2008–2015, care ar putea fi considerat primul document de ordin strategic cu privire la activitatea polițienească bazată pe comunitate.

Prevederile conceptuale ale acestui document au fost dezvoltate în continuare în Planul de consolidare a securității interne 2015–2020, care este în prezent documentul de bază pentru planificarea și implementarea activităților legate de securitate la nivel național. Documentul este bazat pe abordarea complexă a siguranței și securității, pe importanța contribuției fiecăruia și oficializează partajarea responsabilităților de asigurare a securității comunitare cu înșiși membrii comunității.

Pe lângă faptul că toate instituțiile publice au responsabilitatea de a acționa pentru asigurarea securității interne, partajarea responsabilităților înseamnă, de asemenea, parteneriate și acțiuni în comun, întrevederi, discuții și schimb de opinii regulate cu comunitatea, administrația locală, angajații școlilor, grădinițelor și altor instituții din comunitate, cu cetățenii și diferite grupuri comunitare, etc. Totodată aceasta înseamnă o muncă permanentă în comun cu mass-media.

În abordarea estoniană conceptul APC presupune că crearea comunității sigure se bazează pe 3 piloni:

- Fiecare individ în parte este precaut și atent. Siguranța începe de la fiecare;
- Comunitatea implică toți membrii săi în asigurarea siguranței comunitare;
- Prevenirea infracționalității prin identificarea și soluționarea în comun a problemelor este modul cel mai rațional de asigurare a securității și ordinii publice.




Aceste obiective pot fi îndeplinite numai dacă:

- Fiecare individ în parte are abilități și cunoștințe cum să prevină și să evite accidente, infracțiuni și dezordinea publică;
- Poliția este un serviciu profesionist, care cooperează și solicită distribuirea clară a sarcinilor și rolurilor.

## Actorii securității comunitare

### Asistenții voluntari ai ofițerilor de poliție

Estonia are un **sistem unic de asistenți voluntari ai ofițerilor de poliție**. Rădăcinile acestei activități se trag încă din 1917, dar activitatea organizată a început în 1994, după adoptarea Legii cu privire la Asistentul ofițerului de poliție (AOP). În linii mari, AOP are aceleași drepturi și obligații ca și ofițerul de poliție, cu excepția celor ce țin de procesul penal. Aceștia pot participa la diferite genuri de activitate a Poliției, în funcție de alegerea personală: patrulare, acțiuni de prevenire, supravegherea traficului rutier, evenimente de masă, paza frontierei, investigarea crimelor, etc. Legea stabilește următoarele cerințe pentru AOP:

- Vârsta peste 18 ani;
- Cunoștințe juridice specifice;
- Cetățean estonian, cu nivel de cunoaștere a limbii cel puțin B2;
- Fără antecedente penale;

- Studii generale;
- Apt din punct de vedere al sănătății și pregătirii fizice (cerințe specifice reglementate prin lege);
- Nu are statut de bănuit sau acuzat în vreo cauză penală;
- Nu are probleme de sănătate, cum ar fi alcoolismul sau dependența de droguri;
- Sănătos mintal;
- Corespunde cerințelor profilului ocupațional (stipulat prin lege).

Conform datelor din 2016 în Estonia erau aproximativ 1000 de asistenți de poliție. Fiecare dintre aceștia este instruit în cadrul unui program de instruire inițială și unui program de formare continuă. În funcție de rezultatele examenelor, asistenții pot participa la diferite genuri de activitate ale Poliției. O instruire și un examen aparte sunt necesare pentru a obține permisul de a purta armă de foc. După doi ani de activitate în calitate de asistent și în funcție de nivelul de pregătire, acesta poate solicita dreptul de a activa independent. Asistenții au aceleași garanții sociale ca și angajații poliției și, în funcție de misiune, aceeași uniformă și echipament.

*Serviciul în comun al poliției și asistenților ofițerilor de poliție*

Asistenții dețin un rol foarte important în comunicarea și cooperarea dintre Poliție și administrația locală, instituțiile de învățământ și comunitate, dar și în realizarea sarcinilor de zi cu zi cum sunt patrularea, activități de prevenire, răspuns la apelurile de urgență.

## Consiliile Comunitare de Securitate

În conformitate cu Planul de consolidare a securității interne 2015–2020, în fiecare din cele 15 raioane ale Estoniei au fost instituite Consilii Comunitare (Raionale) de Securitate. Componența acestor consilii diferă de la un raion la altul, chiar dacă

fiecare Consiliu este format în primul rând din persoane oficiale de nivel înalt. De regulă, în aceste consilii sunt reprezentate următoarele instituții: Ministerul Afacerilor Interne, Poliția, administrația publică locală (primarii), serviciile de urgență și salvatori, organizațiile de supraveghere de vecinătate, antreprenorii, organizațiile de tineret, spitalele și organizațiile neguvernamentale. În unele cazuri, pentru a economisi resursele disponibile, 4–5 consilii raionale sunt convocate împreună și discută subiecte și probleme de comun interes și eventuale acțiuni comune pentru soluționarea acestora.

Consiliile Comunitare (Raionale) de Securitate au un rol consultativ și nu pot lua decizii cu caracter imperativ. Consiliile discută problemele de securitate propuse de către guvernator sau membri și elaborează propuneri privind eventualele soluții și activități necesare care urmează a fi întreprinse în comun sau de fiecare instituție în parte. Consiliile sunt o platformă foarte importantă pentru schimbul de informații și dezvoltarea planurilor de cooperare.

## Supravegherea de vecinătate

**Supravegherea de vecinătate (SV)** este o acțiune comunitară bine cunoscută în Estonia și în alte țări și un exemplu când comunicarea și cooperarea dintre oameni ajută la crearea unui mediu de viață în condiții de siguranță. SV este un mod de gândire și acțiune în care fiecare are datoria și posibilitatea de a acționa pentru o comunitate mai sigură.

SV este bazată pe solidaritatea comunitară și ajutor reciproc și are ca scop de a reduce sentimentul de frică, neîncredere, nesiguranță a membrilor comunității, precum și de a preveni delincvența și violența de orice fel prin monitorizarea și raportarea situațiilor cu caracter suspicios Poliției, apropiaților, vecinilor și comunității, astfel protejându-se și împărtășind sentimentul de grijă față de familie și ceilalți membri ai comunității.

## Uniunea Asociațiilor de Cooperative Locative

Uniunea Asociațiilor de Cooperative Locative (EKYL) este o organizație non-profit fondată în anul 1996. Asociațiile de locatari cuprind aproximativ 65% din populația Estoniei și reprezintă modul cel mai răspândit de gestionare a clădirilor rezidențiale. Scopul principal al EKYL este dezvoltarea asociațiilor de locatari prin instruire, consultanță, cercetări și proiecte de cooperare națională și internațională.

Prevenirea criminalității și participarea la activitatea polițienească bazată pe comunitate nu este activitatea principală a EKYL, totuși aceste asociații acoperă întreaga țară și oferă posibilitatea de a comunica cu marea majoritate a membrilor comunităților. EKYL oferă consiliere membrilor în cazul în care există preocupări legate de probleme de securitate și în caz de necesitate solicită ajutor din partea experților Poliției sau altor organizații partenere.

### Kodukant, Mișcarea Sătească Estoniană

Kodukant, Mișcarea Sătească Estoniană (aproximativ 5000 de membri), este o asociație de organizații non-guvernamentale preocupate de mobilizarea populației rurale. Kodukant oferă consultanță, asistența și instruire membrilor săi în dezvoltarea organizațională, dezvoltarea comunitară, dezvoltarea antreprenoriatului, informare și educație pe probleme de siguranță, etc. Kondukant este o platformă de discuții pentru comunitate și deseori subiectele de interes abordate de membrii comunităților sunt problemele de siguranță comunitară și modul în care aceste probleme trebuie și pot fi soluționate.

## Provocări și misiuni pentru viitor

1. *Înțelegerea conceptului de activitate polițienească comunitară.* Chiar dacă APC nu este un concept nou în Estonia, acesta nu este încă înțeles de toți în același fel. Pe de o parte, conceptul include o gamă foarte largă de activități care deseori sunt înțelese diferit de membrii comunității, funcționari și politicieni. Pe de altă parte, aplicarea conceptului poate fi diferită de la o comunitate la alta, iar preluarea unor exemple de acțiuni, care au fost eficace într-o comunitate, nu întotdeauna poate asigura același succes în alte comunități, sau chiar ar putea fi ineficientă în general. Pentru a asigura înțelegerea bună a conceptului de activitate polițienească comunitară este necesar un efort continuu, inclusiv în cadrul poliției.
2. *Infracțiunile neraportate.* Deși încrederea în Poliție este foarte mare, se estimează că aproximativ jumătate din unele categorii de infracțiuni nu sunt raportate. Aceste estimări vin în contradicție cu rapoartele cu privire la scăderea ratei criminalității și sunt greu de explicat din motiv că nu există suficiente cercetări care ar măsura și explica acest fenomen.
3. *Stabilirea unor obiective comune.* Combaterea crimelor impune stabilirea unor obiective și puncte de reper. Pe de o parte, sondajul comandat de Poliție în 2016 a arătat că principalele preocupări de siguranță ale populației țin de traficul rutier, furturi/jafuri și droguri. Pe de altă parte, Ministerul Justiției a stabilit ca domenii prioritare de acțiuni delincvență juvenilă, violența în familie și reintegrarea infractorilor periculoși în societate. Cu siguranță că aceste domenii sunt foarte importante pentru crearea unui mediu mai sigur, dar acestea diferă de cele indicate de comunități. În această situație prioritizarea obiectivelor de stat în planificarea activității Poliției poate deveni un obstacol pentru buna cooperare la nivel de comunitate.
4. *Necesitatea de instruire continuă.* Sistemul de formare al Poliției este destul de dezvoltat în Estonia, dar pentru a face față schimbărilor permanente în organizare sau mediul de operare Poliția are nevoie de instruire continuă privind cele mai diverse metode de acțiuni. Pornind de la faptul că eficiența Poliției se bazează în mare parte pe diversitatea de abordări și metode de acțiune,

aceasta are nevoie de instruiri periodice, schimb de experiență și cunoștințe în acest domeniu.

5. *Cine este responsabil pentru siguranță?* Dorința Statului de a împarți responsabilitatea nu este întotdeauna acceptată de populație, care nu întotdeauna are o încredere suficientă în această inițiativă. Rezultatele ultimului sondaj din 2016 arată că circa 50% din estonieni cred că numai Statul este responsabil de securitatea internă (publică) și numai jumătate din cetățeni doresc să contribuie și să se implice. Având în vedere că abordarea Statului privind „contribuția tuturor" este relativ nouă, este nevoie de timp pentru a crea o schimbare în atitudinea oamenilor. Această inițiativă nu va avea succes, dacă Statul va cere contribuția obligatorie a fiecăruia. Funcțiile Statului nu pot fi reduse la nesfârșit, iar ordinea internă (publică) este una din funcțiile de bază ale Statului.
6. *Statul a declarat că așteaptă contribuția de la fiecare.* Această propunere creează dreptul de a fi implicat, care, la rândul său, impune un alt schimb de informații și comunicare dintre cetățeni și Stat. Este o situație nouă pentru Poliție și mai multe schimbări sunt necesare în acest context.
7. *Autoritățile locale au un rol semnificativ în activitățile poliției bazate pe comunitate.* Îndeplinirea acestui rol nu este similară în toate instituțiile de guvernare locală, deoarece acestea diferă prin capacitățile lor. Desigur, reformele administrative pot îmbunătăți situația, dar cele mai importante în acest sens sunt cooperarea și inițiativa.
8. *Găsirea inițiatorului, adică a acelor persoane, grupuri de persoane sau instituții care să înceapă activitățile.* Poliția așteaptă ca inițiativa să vină din comunitate, iar comunitatea așteaptă ca inițiator să fie Poliția sau administrația publică locală. Deseori se întâmplă ca oamenii să fie confuzi crezând că a propune o inițiativă înseamnă și a-și asuma responsabilitatea și conducerea, astfel temându-se că misiunea va fi mult prea dificilă pentru a fi îndeplinită cu succes. Numai explicarea și schimbul de informații ar putea ajuta pentru a face față acestei provocări.
9. *Zonele cu o rată ridicată a criminalității sunt reticente în a se organiza.* Chiar dacă nu este imposibil, aceste zone au nevoie doar de mai mult efort, încercând abordări diferite pentru a găsi ce este mai potrivit pentru această comunitate specifică. Lucrul cu aceste comunități, în primul rând, impune o analiză minuțioasă a intereselor și problemelor comunității; este foarte posibil că ceea ce se consideră probleme din punct de vedere al Poliției, nu sunt considerate probleme din punct de vedere al comunității.

## Concluzii

1. Poliția din Estonia nu a folosit o singură abordare strategică în activitatea sa, dar o combinație de diferite metode. Aceasta înseamnă că Poliția a fost capabilă să învețe rapid din greșeli și că într-o țară mică, cum este Estonia, asemenea schimbări pot fi implementate rapid.

2. *Încrederea înaltă față de Poliție este o mare valoare și realizare.* Poliția are o sarcină continuă să confirme această încredere, care este fragilă și o mică deviere poate ruina efortul a mii de angajați.
3. *Pentru a continua încurajarea implicării tuturor și fiecăruia, statul trebuie să fie onest.* Deși crima înregistrată a scăzut, nu este foarte clar cât de mare este crima latentă. Cum modificările în legislație au schimbat statisticile criminalității? De cât timp are nevoie Poliția pentru a ajunge la locul crimei? Oamenilor nu le pasă de timpul mediu, ei vor să știe – în acest sat, în acest moment, cât de mult trebuie să aștepte? Aceasta este informația, care Poliția trebuie să fie pregătită să o ofere exact la nivelul fiecărei comunități.
4. În afară de activitățile stipulate în planuri și strategii, *există o mulțime de alte activități locale la scară mică în comunități mici*. Acestea sunt activități implementate de oameni activi și entuziaști, care nu au nici o agendă, plan strategic sau ghid, dar care contribuie în cea mai mare măsură la asigurarea securității publice.
5. În Estonia există o *tendință, ca o mică activitate de succes locală să fie extinsă la nivel național*. Însă organizarea la nivel național necesită o anumită capacitate administrativă și, uneori, este mai înțelept ca activitatea să rămână locală și să continue la scara mai mică. Nu orice activitate bună necesită crearea unei organizații pentru implementarea acesteia. Aceasta nu înseamnă că ideile bune nu ar trebui să se răspândească. Ideea este că promovarea unor activități în cooperare trebuie în primul rând să ia în considerație acele activități, care în cooperare sunt realizate în mod mai eficient și cu resurse mai mici.
6. Un subiect important este *aprecierea publică*. În Estonia există mai multe rezultate care pot fi și sunt apreciate. Statul apreciază în mod regulat funcționari, voluntari, voluntari în domeniul de securitate, ONG-uri, parteneri de cooperare, idei bune și programe eficiente. Toate aceste aprecieri publice sunt importante pentru societate și pentru cei care contribuie.
7. *Gândirea bazată pe comunitate nu trebuie să fie neapărat prescrisă în ghidul profesional.* Atenția, grija și reflecția ar trebui să existe mereu, indiferent de poziția persoanei în societate. Acesta este scopul pentru care trebuie să fie depuse eforturi. Valorile și normele în societate se vor schimba foarte lent. Foarte mult depinde de faptul cum oamenii sunt educați, ce învățăm la școală și care sunt valorile promovate în familii. În ce măsură școala educă împărtășirea ideilor, schimbul de opinii și cultura dezbaterilor? În final, totul începe de la fiecare persoană în parte, indiferent de poziția pe care o ocupă – ce pot face eu pentru comunitatea mea?

# IV. Exemple din implementarea activității polițienești comunitare în Letonia

De mai mulți ani la rând activitatea polițienească comunitară este implementată cu succes de Poliția de Stat din Letonia. Acest concept a stat la baza dezvoltării Strategiei de prevenire a crimelor (2014–2017) care prevede obiective, metode și acțiuni bazate pe cooperarea și concentrarea pe problemele locale, pe utilizarea diferitor metode de identificare și soluționare în comun a problemelor de securitate publică, pe îmbunătățirea calității serviciilor prestate comunității, pe asigurarea unei instruiri adecvate necesităților activității polițienești comunitare, etc.

## Proiectele-pilot ca instrument de testare a metodelor de activitate polițienească

Una dintre cele mai importante inițiative care a susținut procesul de reformă a Poliției și implementarea activității polițienești comunitare în Letonia a fost proiectul-pilot „Promovarea Prevenirii Crimelor prin Activitatea Polițienească Comunitară în Departamentul de Poliție Talsi".

Pentru a testa conceptul de activitate polițienească comunitară a fost ales Departamentul de Poliție din orășelul Talsi (17 inspectori de sector la o populație de aproximativ 17000 de locuitori).

La momentul inițierii proiectului situația din Talsi putea fi caracterizată prin următoarele:

- rata criminalității – în medie 62 infracțiuni pe lună (o situație tipică pentru localitățile cu un număr comparativ de locuitori în Letonia);
- nivelul de încredere – 65–70%;
- neîncredere reciprocă între Poliție și populație și rezistență la contact și cooperare;
- percepția populației că poliția este o instituție represivă și nu de prevenire a crimelor;
- nivel insuficient de susținere a victimelor de către Poliție;
- concentrare pe date statistice privind descoperirea crimelor ca criteriu unic pentru evaluarea activității Poliției;
- o înțelegere insuficientă a publicului despre activitățile și obiectivele poliției;
- o adaptare insuficientă a activității Poliției la problemele de securitate locale sau chiar ignorarea completă a acestora în planurile de acțiuni;
- lipsa unei comunicări eficiente și strategiei organizației, limbajul caduc al informațiilor oficiale, neînțeles pentru majoritatea oamenilor.

Proiectul-pilot din orășelul Talsi a avut două obiective majore: sporirea încrederii și a gradului de satisfacție a populației față de activitatea Poliției și prevenirea infracțiunilor împreună cu membrii comunității.

În cadrul proiectului au fost implementate mai multe activități, inclusiv următoarele:

- a fost inițiată practica (devenită în prezent tradițională) de monitorizare regulată a nivelului de încredere în Poliție și de evaluare a satisfacției publicului față de serviciile prestate de către Poliție;
- a fost colectată și analizată informația necesară cu privire la nevoile și problemele populației în regiuni concrete și zona de responsabilitate a subdiviziunii respective a Poliției;
- au fost clarificate posibilitățile și necesitățile de participare a comunității, inclusiv a municipalității, și altor instituții în rezolvarea problemelor de securitate locală și asigurată rezolvarea multidisciplinară;
- activitatea de zi cu zi a poliției a fost explicată publicului larg și comunității;
- a fost dezvoltat un nou stil și conținut pentru documentele de planificare a politiei locale;
- au fost demonstrate și promovate exemple de bune practici în domeniul prevenirii crimelor (inclusiv cu implicarea adulților care au o atitudine responsabilă pentru securitatea din comunitate sau cartier);
- au fost organizate cursuri de instruire și vizite de familiarizare pentru colaboratorii de poliție în zonele pilot; nevoile de instruire au fost monitorizate în permanență, iar programele de instruire au fost adaptate la cerințele din teritoriu;
- au fost elaborate noi criterii de evaluare a activității poliției care au îmbunătățit valoarea și aprecierea activității Poliției.

## Identificarea necesităților comunității

Pentru identificarea problemelor și necesităților comunității au fost utilizate următoarele instrumente și metode:

- Desfășurarea sondajelor de opinie publică de către companii specializate în cercetări sociologice.
- Chestionarea cetățenilor de către ofițerul de sector (eventual cu susținerea unei echipe de voluntari) pe subiecte specifice, cum ar fi: locurile periculoase, problemele cu care se confruntă oamenii, detalii despre teritoriul aflat în gestiune, informații despre nevoile și îngrijorările reale ale populației.
- Utilizarea sistemului intern de evaluare și calitate a managementului prin chestionarea populației care a avut contact cu Poliția sau s-au adresat la Poliție cu diferite probleme.

- Colectarea informației oficiale și neoficiale din mass media, de la întrevederile cu reprezentanții municipalității, organizațiilor neguvernamentale și alți parteneri de cooperare.

Scopul acestor acțiuni a fost de a ști exact care sunt necesitățile oamenilor și care este situația reală din comunitate.

Primul sondaj efectuat în cadrul proiectului din Talsi a arătat că principalele probleme menționate de populație sunt:

- lipsa de iluminat stradal sau iluminarea insuficientă;
- grupările agresive de tineri;
- persoanele în stare de ebrietate;
- încălcarea regulilor de circulație;
- câinii vagabonzi;
- furturile.

Din analiza rezultatelor sondajului s-a constatat că preocupările oamenilor nu corespund cu cele ale Poliției, ori Poliția avea cu totul alte priorități în asigurarea securității publice decât cele care au fost considerate ca prioritare de către populație. O altă concluzie a sondajului a fost că o parte din problemele de securitate publică care preocupă cetățenii nu ține nemijlocit de domeniul de responsabilitate a Poliției, dar de competența altor instituții sau părți ale comunității.

## Elaborarea unui plan de lucru

Cunoașterea problemelor de securitate ale comunității a permis elaborarea unui Plan de acțiuni, care a fost formulat într-un limbaj accesibil pentru a putea fi înțeles de toți membrii comunității. Acest plan de lucru a enumerat problemele identificate, a determinat căile de soluționare și partenerii de cooperare care urmau să contribuie la soluționarea fiecărei probleme.

## Crearea parteneriatelor și activitatea de prevenire

Problemele de securitate din comunitate nu pot fi rezolvate fără a crea parteneriate dintre Poliție și membrii comunității. În cadrul proiectului din Talsi rezolvarea problemelor de securitate care îi preocupă pe cetățeni a fost posibilă numai folosind diferite parteneriate, ceea ce a permis ca comunitatea să se simtă parte a acestui proces și a întărit încrederea reciprocă dintre Poliție și societate. Poliția a început să participe la întrevederile din municipalitate și a elaborat planuri de acțiuni comune cu diferite grupuri din comunitate, luând în considerație rezultatele acestor întrevederi.

În cooperare cu municipalitatea au fost rezolvate problemele cu iluminatul stradal, problema „locurilor periculoase” sau cu risc sporit pentru securitatea publică și

altele. Problema unui tunel întunecos menționat de comunitate ca fiind o problemă de securitate a fost înlăturată în parteneriat cu municipalitatea, cu Centrul de Tineret din oraș și Școala de Arte. În acest tunel a fost instalată o iluminare suficientă, au fost pictați pereții și amenajat teritoriul adiacent.

În mod tradițional în fiecare municipalitate din Letonia există **Comisia de Ordine Publică**. Comisia este creată de autoritățile locale cu misiunea de a supraveghea securitatea și ordinea publică din teritoriul administrat și are următoarele sarcini de bază:

- analiza și evaluarea situației pe domeniul de securitate și ordine publică la nivel local;
- identificarea motivelor infracționalității și eliminarea acestora;
- coordonarea acțiunilor și procedurilor ce țin de securitatea și ordinea publică;
- elaborarea, solicitarea și aprobarea propunerilor (proiectelor) de cercetare și dezvoltare;
- analiza problemelor de securitate publică și a infracțiunilor pentru a identifica motivele, soluțiile și acțiunile necesare pentru soluționarea problemelor stabilite anterior;
- monitorizarea și evaluarea eficienței activităților de prevenire;
- cooperarea cu alte instituții și organizații de stat, neguvernamentale sau private pe subiecte de securitate și ordine publică.

Aceste comisii sunt un instrument cheie în activitatea de prevenire a crimelor la nivel local și au dreptul de a adopta decizii administrative pentru a fi implementate pe teritoriul comunității. Aceste comisii sunt convocate în mod regulat și oferă ofițerilor de poliție posibilitatea de a deveni membri activi sau să participe la întrevederi și discuții pe subiecte importante de interes comun.

Tradițional, municipalitatea a răspuns pozitiv la majoritatea propunerilor de soluționare a problemelor de securitate publică fie prin alocarea fondurilor, fie prin mobilizarea instituțiilor sau a comunității pentru susținerea inițiativelor de asigurare a securității și ordinii publice.

Cooperarea cu serviciile medicale și cele de asistență socială au fost mai eficiente pe subiecte ce țin de justiția juvenilă, violența în familie, traficul de ființe umane și probațiune.

Aceste acțiuni au confirmat, că eforturile comune și constituirea parteneriatelor sunt metode de acțiune mult mai eficiente în soluționarea problemelor comunității decât activitatea Poliției de una singură, iar cooperarea și apropierea dintre diferiți actori ai comunității este în beneficiul tuturor.

La ridicarea nivelului de securitate au contribuit și alte forme de cooperare cu diferite organizații de stat, organizații private și organizații neguvernamentale. Cu

acest scop Poliția a inițiat întrevederi cu diferite grupuri-țintă, diferite întâlniri în școli și cu locuitorii unor cartiere. Un suport important a fost acordat de ONG-urile care lucrau cu victimele violenței în familie, traficul de persoane și violență sexuală. De asemenea, a fost stabilită o cooperare strânsă cu instituțiile medicale. Medicii de familie au devenit parte a sistemului de prevenire a violenței în familie și de soluționare a problemelor de ocrotire a copiilor. Vizitele ofițerilor de poliție în școli au devenit frecvente, iar în unele cazuri în școli au fost desfășurate și ture de serviciu.

Crearea parteneriatelor este o parte importantă a activităților de prevenire a crimelor, pentru că este mai eficientă în crearea sentimentului de securitate a cetățenilor. Astfel de inițiative precum supravegherea de vecinătate, inițiativele private ale cetățenilor pentru securizarea locurilor periculoase și amenajarea teritoriului au devenit o activitate obișnuită în comunitățile pilotate de proiect, precum și în alte câteva localități. Poliția participă regulat la diferite evenimente culturale, cum ar fi festivaluri sau expoziții și folosește aceste ocazii pentru a atrage atenția membrilor comunității la problemele de securitate, modul de soluționare a acestora, activitatea polițienească și modul de implicare a cetățenilor. Totodată, este folosit pe larg voluntariatul și cetățenii sunt încurajați să acorde timp personal pentru rezolvarea problemelor comunității.

## Dările de seamă și comunicarea cu comunitatea

Pentru o comunicare eficientă cu publicul trebuie să existe un proces permanent de raportare a progreselor din activitatea Poliției și de consultare a comunității pe diferite probleme de interes comunitar. Populația trebuie să știe ce a fost făcut, ce nu a fost făcut și din ce motive, și ce activități urmează pentru o eventuală implicare a comunității în rezolvarea problemelor și menținerea nivelului de încredere în Poliție. Acest element, de rând cu altele, este esențial pentru a răspunde nevoilor comunității și a avea un grad sporit de cooperare cu și între membrii comunității.

## Instruirea și formarea ca factor cheie

Pentru a asigura introducerea în activitatea Poliției a deprinderilor polițienești de relaționare cu comunitatea au fost incluse mai multe cursuri și forme de instruire a efectivului de nivel mediu și superior privind metodele de rezolvare a problemelor în activitatea polițienească bazată pe îngrijorările comunității. Inclusiv au fost introduse schimbări în Standardele Profesionale de Educație, care începând cu anul 2015 sunt implementate în Colegiul Poliției de Stat și în programele pentru ofițerii superiori de poliție.

Astfel, în rezultatul implementării proiectului au fost elaborate recomandări pentru studierea conceptului de activitate polițienească comunitară și dezvoltarea programelor de instruire pe șase compartimente:

1. Abilități de comunicare cu diferite tipuri de public țintă.

2. Metode și instrumente de analiză a problemelor și identificare a soluțiilor comunitare.
3. Metode de implicare a reprezentanților instituțiilor locale și comunității.
4. Planificarea, implementarea și evaluarea proiectelor de prevenire.
5. Planificarea și implementarea activității de raportare a Poliției către publicul local.
6. Filosofia activiății polițienești comunitare.

Aceste abordări și idei asigură condiții minime pentru ca subiectele ce țin de activitatea poliției bazată pe comunitate și metodele de rezolvare a problemelor să fie integrate în procesul de instruire a Poliției.

## Schimbarea criteriilor de evaluare a activității polițistului

Inițial, criteriile de evaluare a activității Poliției erau bazate pe îndeplinirea unor indicatori de performanță, care se refereau la raportul dintre crimele înregistrate și cele descoperite. Acest sistem înregistra mai multe probleme. De multe ori, pentru îmbunătățirea indicatorilor de performanță și pentru o evaluare mai pozitivă privind activitatea lor, polițiștii refuzau să înregistreze unele infracțiuni. În același timp, inițiativele de prevenire a infracțiunilor, precum: organizarea campaniilor de informare în școli și grădinițe și activitățile de zi cu zi de asigurare a securității publice nu erau considerate ca fiind foarte importante de către managementul superior al Poliției, astfel polițiștii dedicau mai puțin timp acestor metode de activitate și se concentrau pe acțiuni de reacție post-factum.

Pe de altă parte, cetățenilor nu prea le pasă de asemenea indicatori de performanță, aceștia având nevoia să se simtă protejați în comunitatea lor și să fie siguri că Poliția întreprinde toate măsurile pentru prevenirea și combaterea infracțiunilor. Astfel, schimbarea situației în domeniul siguranței publice a pornit, în primul rând, de la modificarea sistemului de raportare și evaluare a activității Poliției.

Schimbarea criteriilor de evaluare a Poliției trebuie să fie parte incontestabilă a sistemului nou de activitate a poliției bazată pe comunitate. În acest sens, în cadrul proiectului au fost elaborate recomandări care se bazează pe rezultatele obținute din activitatea Poliției letone și poliției din alte țări cu o asemenea experiență. Astfel, criteriile de evaluare a Poliției trebuie să includă următoarele:

- Întâlnirile ofițerilor de poliție cu populația și partenerii de cooperare și rezultatele acestor întrevederi (probleme discutate, acorduri și înțelegeri încheiate, probleme soluționate, etc.);
- Problemele de securitate rezolvate într-o manieră interdisciplinară (de exemplu, a scăzut numărul de furturi din buzunare, mai puține incidente cu oameni în stare de ebrietate în zone concrete);

- Zonele de nesiguranță sau cu pericol sporit care au fost aranjate sau îmbunătățite cu sprijinul sau în comun cu populația locală și municipalitatea. Utilizarea metodelor de Proiectare a Mediului pentru Prevenirea Criminalității la planificarea amenajării teritoriilor și infrastructurii;
- Opiniile pozitive și recunoștința pentru activitatea Poliției exprimate de populație, organizațiile publice și private;
- Îmbunătățirea imaginii Poliției și creșterea nivelului de încredere;
- Datele statistice care confirmă îmbunătățirile în activitatea Poliției cu populația;
- Informațiile introduse în bazele de date și furnizate de diferite subdiviziuni ale Poliției (corelarea datelor colectate de către ofițerii de poliție de prevenire a criminalității, ofițerii de poliție comunitară, ofițerii de investigații, de patrulare, etc.);
- Cunoașterea ofițerilor de poliție de către populație;
- Numărul de contacte, inclusiv adresele de e-mail, profile pe Facebook disponibile pentru ofițerul de poliție din sector;
- Acorduri de cooperare, înțelegeri încheiate cu diverși parteneri, etc.

## Rezultatele proiectului

Proiectul implementat pe parcurs de 3 ani in zonele pilot a avut o durată suficientă pentru a atinge schimbări sistemice și sustenabile a metodelor de activitate a poliției, însă nu a fost suficient pentru a garanta punerea în aplicare a acestor principii în toată țara. Pe de altă parte, proiectul a permis de a avea primele lecții învățate și de a formula concluzii despre rezultatele obținute. Proiectul-pilot a demonstrat îmbunătățiri calitative în următoarele domenii:

- scăderea infracțiunilor înregistrate (cu 28,2%);
- scăderea numărului de furturi (cu 26,8%);
- creșterea numărului locuitorilor care își cunosc ofițerii de poliție de sector (cu 25%);
- creșterea numărului locuitorilor care consideră că activitatea poliției s-a îmbunătățit (cu 26%);
- creșterea numărului locuitorilor care consideră că poliția asigură cu succes prestarea serviciilor de ordine publică și securitate în localitate (cu 11%);
- creșterea numărului locuitorilor care consideră că poliția cunoaște problemele care preocupă cetățenii (cu 13%);
- creșterea numărului locuitorilor care consideră că poliția implică activ populația în soluționarea problemelor de securitate din comunitate (cu 8%);
- creșterea sentimentului de securitate pe timp de noapte (cu 9%).

Proiectul a permis să fie determinate șase elemente principale ale conceptului de activitate polițienească comunitară care au fost extinse pentru implementare la nivel național:

1. Identificarea și definirea nevoilor comunității la nivel local.
2. Consultarea membrilor comunității.
3. Elaborarea unui plan de activitate al Poliției la nivel local.
4. Soluționarea problemelor locale de securitate în parteneriat cu municipalitatea, societatea civilă, antreprenorii, etc.
5. Desfășurarea proiectelor de prevenire a infracțiunilor prin utilizarea bazelor de date și indicatorilor statistici care reflectă profilul specific al comunităților și problemele identificate.
6. Raportarea progresului către public.

## Recomandări

Din experiența Letoniei în implementarea activității polițienești comunitare pot fi identificate următoarele recomandări:

1. Reprezentanții Poliției trebuie să comunice activ cu populația din zona de responsabilitate, să identifice problemele de securitate cu care se confruntă comunitatea, locurile nesigure și cele cu risc sporit din sectorul deservit.
2. Rezultatele obținute din sondaje și cercetări de evaluare a securității din comunitate trebuie să fie prezentate pe larg și discutate cu publicul local, autoritățile publice și reprezentanții diferitor instituții din comunitate.
3. Poliția trebuie să-și asume inițiativa și să vină cu propuneri privind rezolvarea problemelor specifice indicate de către public, să explice ceea ce Poliția poate să facă, ceea ce Poliția nu poate să facă și ceea ce poate fi realizat numai în cooperare cu comunitatea și alți parteneri.
4. Acțiunile de soluționare a problemelor care vor fi întreprinse de Poliție, autoritățile publice locale, instituțiile și organizațiile din comunitate de sine stătător sau în parteneriat trebuie să fie expuse într-un plan de lucru comun, care să fie disponibil pentru toate părțile și cunoscut de întreaga comunitate.
5. Poliția trebuie să informeze cu regularitate comunitatea și instituțiile din comunitate despre activitățile în curs de desfășurare și rezultatele obținute.
6. Este foarte important să fie creat un sistem care ar asigura întâlniri periodice între reprezentanții diferitelor instituții pe subiecte de securitate comunitară.
7. Instruirea personalului poliției trebuie să asigure crearea abilităților necesare pentru implementarea activității polițienești comunitare (ex. cooperare, comunicare, prezentare, rezolvarea conflictelor, etc.)

8. Cooperarea pro-activă cu presa locală este un imperativ, iar informarea nu trebuie să fie limitată la crimele deja săvârșite, dar să fie concentrată pe activități de prevenire și să ofere publicului recomandări cum să fie evitate situații similare.

# V. Conceptul de securitate societală în Belgia

Activitatea polițienească comunitară din Belgia s-a bazat pe ideea că întreaga societate și fiecare membru al societății trebuie să contribuie la securitatea societală și securitatea comunitară. Această idee presupune că fiecare parte a societății va dezvolta inițiative proprii în acest domeniu. În ceea ce privește Poliția, aceasta are sarcina de a fi veriga de legătură dintre partea administrativă și cea judiciară, precum și funcția exclusivă de a folosi legal măsuri coercitive.

De rând cu Poliția, se așteaptă, că fiecare parte implicată contribuie la securitatea întregii societăți, ținând cont de misiunea specifică a fiecăruia. În așa mod, datorită contribuției tuturor părților interesate, garantarea unei securități sociale devine o realitate. Este important ca fiecare persoană în parte să-și îndeplinească rolul său în lanțul de securitate, astfel încât funcția Poliției să se poată încadra în această abordare de rețea.

## Evoluția reformelor

În Belgia, încă pe la mijlocul anilor ’90, s-a ajuns la concluzia, că activitatea polițienească tradițională nu mai funcționează eficient și nu aduce pe deplin securitate societății. La acel moment activitatea principală era una reactivă, adică de răspuns la infracțiunile deja comise, se abordau doar simptomele crimelor și nu erau efectuate acțiuni de prevenire. Poliția era concentrată pe acțiuni de impunere a legii și avea o poziție izolată în societate. Răspunsul la această situație a devenit activitatea polițienească bazată pe comunitate.

În decembrie 1998 Belgia a adoptat Legea cu privire la Poliția integrată, care a reunit poliția federală cu poliția locală, și în care a fost legiferat conceptul de activitate polițienească bazată pe comunitate. Până în anul 2003 în Belgia s-au conturat 5 piloni de bază ai activității polițienești comunitare:

- Orientare spre necesitățile și așteptările societății;
- Concentrare pe rezolvarea problemelor;
- Activitate bazată pe parteneriat;
- Responsabilitate;
- Împuternicire.

## Pilonul I. Orientarea Externă

*Orientarea externă* a poliției (a instituției poliției) este un pilon de bază al activității comunitare. Poliția nu se opune societății, dar face parte din societate și este integrată în societate. Tocmai această integrare permite Poliției să reacționeze la ceea ce se întâmplă în societate în ceea ce privește securitatea și calitatea vieții și chiar să anticipeze probleme de securitate și ordine publică. Astfel, primul pilon cuprinde două direcții de activitate: *integrarea în societate sau comunitate și orientarea*

*spre necesitățile și așteptările clienților poliției*. Ideea principală a integrării este, că relațiile cu populația ar trebui să permită înțelegerea naturii problemelor sociale cu mult înainte ca acestea să necesite acțiuni de răspuns din partea poliției.

Abordarea bazată pe nevoile comunității se bazează, printre altele, pe ideea că comunitatea este într-o poziție mai bună de a cunoaște nevoile sale în ceea ce privește securitatea. Această abordare implică presupunerea că există un consens în rândul populației referitor la problemele prioritare privind securitatea și calitatea vieții. Însă, de cele mai multe ori, acest lucru nu se întâmplă și nevoile diferă în funcție de variabile individuale (sex, vârstă, origine etnică, nivelul de educație, etc.) și caracteristici de mediu (poziția geografică, nivelul de urbanizare etc.). Prima concluzie din această constatare este că Poliția trebuie să diferențieze oferta de servicii acordate și să o adapteze la diferite grupuri-țintă.

Reieșind din necesitățile exprimate, comunitatea are și niște așteptări pentru rezolvarea problemelor exprimate. Comunitatea se așteaptă la servicii de calitate, care adresează problema raportată cu profesionalism, acordând o atenție deosebită acestei probleme și oferind și informații în ceea ce privește modul în care problema va fi tratată.

Nevoile și așteptările populației pot fi colectate în trei moduri: prin intermediul informațiilor furnizate de către cetățeni, prin intermediul unor persoane cheie sau martori privilegiați sau prin studii, analize sau statistici. Cea mai completă imagine a situației este de regulă obținută atunci când sunt utilizate în comun toate aceste trei instrumente.

## Pilonul II. Concentrare pe rezolvarea problemelor

Acest pilon se referă la identificarea și analiza cauzelor potențiale ale criminalității și a conflictelor din comunitate. Poliția nu reacționează la probleme numai după ce acestea au avut loc sau după ce au fost raportate, dar încearcă să identifice problemele din timp și să le anticipeze datorită observării și analizei continue a situației.

Aceasta presupune că Poliția trebuie: (1) să determine și să analizeze evoluțiile în ceea ce privește amploarea, gravitatea, tipul (forma) de nesiguranță într-un anumit domeniu, (2) să abordeze atât circumstanțele care provoacă crima și nesiguranța sau care contribuie la aceasta, cât și diferite tipuri de insecuritate într-un stadiu incipient și într-o manieră structurată.

Este foarte important ca poliția să studieze problemele persistente și recurente. Abordarea așa-numitor „zone fierbinți”, combaterea crimelor repetate și acțiuni contra recidivaților cunoscuți este o cale sigură de rezolvare a problemelor imediate. Cea mai frecventă metodologie utilizată este metoda SARA (scanare / analiză / răspuns / evaluare).

## Pilonul III. Activitatea bazată pe parteneriat

Parteneriatul oferă Poliției siguranța că aceasta nu este singura responsabilă pentru securitatea și calitatea vieții. Securitatea și calitatea vieții sunt probleme ale tuturor, sunt chestiuni de interes comun și de responsabilitate comună.

Pentru a stimula cooperarea cu populația Poliția din Belgia folosește noțiunea de proprietate comună. Aceasta se bazează pe trei elemente reciproc complementare:

- Alocarea unui teritoriu bine definit sau a unui grup-țintă specific unui ofițer de poliție, ceea ce oferă sentimentul de proprietate asupra grupului-țintă, cartier, inclusiv asupra problemelor lor;
- O relație personalizată între ofițerul de poliție și locuitorii cartierului sau membrii grupului-țintă oferă sentimentul de responsabilitate personală a ofițerului de poliție;
- Implicarea comună în rezolvarea problemelor comune. O concluzie importantă a acestui raționament este faptul că cooperarea în problemele locale trebuie să aibă loc întotdeauna la cel mai mic nivel posibil al organizației, ceea ce impune descentralizarea competențelor și responsabilităților.

Pentru că Poliția nu poate veghea asupra securității și calității vieții de una singură, au fost create rețele cu alți parteneri implicați în securitate. Preocuparea pentru securitate devine un lanț în care fiecare dintre membrii societății este o verigă în abordarea integrată. În cadrul aplicării politicii integrate de securitate, Poliția este doar unul dintre actorii care aduc contribuția specifică, sub controlul autorităților politice responsabile, la abordarea comună și integrată a problemelor de securitate. Ceilalți actori ai politicii integrate de securitate sunt comunitatea, societățile, organizațiile și instituțiile, autoritățile publice, mass-media.

## Pilonul IV. Responsabilitatea

Responsabilitatea impune dezvoltarea unor mecanisme care să permită poliției să dea explicații cu privire la modul în care aceasta reacționează la nevoile comunităților pe care le deservesc. Într-un model de poliție comunitară principiul parteneriatului presupune în mod automat, că Poliția este obligată să raporteze despre activitatea sa și rezultatele obținute. În plus, prezentarea rapoartelor de bilanț este o componentă inerentă a poliției într-o democrație care prescrie ca Poliția să adopte o poziție transparentă în activitatea de protejare a legii. Acest lucru implică și responsabilitatea pentru luarea deciziilor în ceea ce privește activitatea poliției și responsabilitatea pentru acțiunile poliției sau executarea deciziilor.

## Pilonul V. Împuternicirea

Împuternicirea presupune că ofițerii de poliție cu ajutorul partenerilor și a populației să confere o gândire critică propriilor sarcini și modului în care acestea

sunt efectuate. Cu alte cuvinte, ofițerul de poliție trebuie să devină un „polițist inteligent”. Profesionalismul său nu se mai bazează numai pe o specializare aprofundată, dar mai degrabă pe cunoștințe vaste și avansate a comunităților în care aceștia trăiesc sau lucrează.

## Recomandări

Experiența Poliției din Belgia oferă șase sugestii cheie pentru o activitate polițienească de excelență:

1. Cunoaște pentru cine lucrezi.
2. Întreabă ce se așteaptă de la tine.
3. Gândește-te la abordarea ta.
4. Acționează.
5. Verifică dacă acțiunile tale sunt satisfăcătoare.
6. Fă mai bine, dacă este necesar.

# VI. Noi metode de activitate ale Poliției din Ucraina

Poliția din Ucraina are o experiență relativ scurtă de implementare a conceptului de activitate polițienească comunitară. În anul 2015 Rada Supremă a Ucrainei a adoptat Legea „Cu privire la Poliția națională" în care pentru prima dată la nivel național a fost stabilită sarcina de creare a parteneriatelor dintre Poliție și comunitate care ar permite interacțiunea și desfășurarea programelor și activităților comune.

Experiențele acumulate în primul an de implementare a activității polițienești comunitare au demonstrat că oricât de ambițioase nu ar fi obiectivele și dorința pentru o nouă formă de activitate, din păcate, este foarte dificil de a schimba simultan mentalitatea și modul de activitate al Poliției, populației și administrației publice. Această schimbare este și mai dificilă în cazul în care reprezentanții Poliției nu văd necesitatea de a oferi cetățenilor oportunități pentru a influența activitatea lor. Este vorba nu numai despre dificultățile implementării schimbărilor necesare în structura de organizare, dar și de o schimbare a filozofiei activității polițienești în general.

Pentru a pune în aplicare principiile „activității polițienești comunitare" în Ucraina a fost aleasă calea de a începe cu regiuni-pilot și cu susținerea unor inițiative individuale de cooperare și interacțiune. Identificarea regiunilor-pilot a fost efectuată cu sprijinul autorităților publice locale și populației locale care și-au manifestat interesul de a construi parteneriate la nivel local.

Pentru punerea în aplicare a inițiativelor APC în regiunile-pilot, în fiecare caz aparte au fost luate în considerație următoarele aspecte:

- Situația criminalității în regiunea respectivă;
- Percepția nivelului de încredere în Poliție de către public;
- Atitudinea societății cu privire la formele și metodele eventuale de cooperare cu Poliția;
- Nevoile și cerințele comunității locale în domeniul securității;
- Gradul de sprijinire a activității polițienești comunitare de către administrația publică locală și de autonomie locală;
- Harta socială a teritoriului.

Pentru pilotarea activității polițienești comunitare în regiunile-pilot au fost întreprinse următoarele acțiuni:

1. Colectarea de date cantitative și calitative pe baza cărora au fost analizate condițiile sociale, economice și politice în regiunile pilotate și au fost stabiliți indicatori ce ar permite evaluarea ex-ante și ex-post a inițiativelor de APC;
2. Participarea tuturor părților interesate la discutarea strategiilor, obiectivelor și planurilor de acțiuni la primele etape de aplicare a activității polițienești

comunitare, în scopul asigurării faptului că se ține cont de situația concretă și contextul local;

3. Crearea unor grupuri de inițiativă pentru punerea în aplicare a inițiativelor de activitate polițienească comunitară cu implicarea tuturor părților interesate;
4. Organizarea unor campanii de informare pentru a crește gradul de conștientizare a populației locale cu privire la obiectivele implementării activității polițienești comunitare, necesitatea, oportunitatea și modul de implicare a populației;
5. Prezentarea și comunicarea inițiativelor de activitatea polițienească comunitară pentru diferite grupuri-țintă (administrația publică locală, poliția, societatea civilă), ținând cont de specificul fiecărei regiuni. Promovarea exemplelor de bune practici pentru sporirea nivelului de cunoaștere, aprobare și susținere din partea cetățenilor;
6. Includerea scopului, obiectivelor și activităților relaționate cu activitatea polițienească comunitară în regulamentele interne ale Poliției;
7. Semnarea unor Memorandumuri de cooperare între părțile interesate (poliție, administrație publică locală, organizații de societate civilă).

## Identificarea opiniei cetățenilor și determinarea priorităților

Necesitatea cercetării aprofundate a opiniei publice a fost determinată de constatarea faptului că înțelegerea cetățenilor despre activitatea Poliției este în mare parte insuficientă, confuză sau incorectă. Acest lucru cauzează un nivel înalt de nemulțumire a populației față de activitatea Poliției, un nivel jos de încredere în Poliție, o eficiența redusă a activității acesteia și un șir lung de alte efecte negative.

Primul pas în soluționarea acestor probleme este cercetarea aprofundată a opiniei publice cu privire la problemele de securitate și nivelul general de siguranță într-o anumită zonă. Cercetarea presupune identificarea locurilor specifice care în opinia populației sunt periculoase, evaluarea eficienței activității poliției din comunitate pe diferite domenii și a atitudinii populației față de Poliția locală, identificarea unor forme posibile de cooperare a populației și Poliției și a direcțiilor prioritare de activitate ale Poliției, etc.

Pentru a evalua opinia populației sunt utilizate mai multe metode de cercetare, cum ar fi sondajele de opinie publică, distribuirea chestionarelor, interviurile, organizarea dezbaterilor sau întâlnirilor cu publicul, etc. Toate aceste informații urmează a fi analizate în detalii, iar concluziile urmează a fi luate în considerație pentru determinarea acțiunilor de mai departe a Poliției și partenerilor.

### Exemplul 1: Cercetare sociologică.

Pe parcurs de 2 luni (aprilie–mai 2016) în orașul Bar (regiunea Vinița) și orașul Vinița a fost efectuat un studiu de cercetare a opiniei populației, care a vizat grupuri

specifice de respondenți: reprezentanți ai organelor de conducere din regiune și oraș, profesori, reprezentanți ai asociațiilor de locatari și inspectori de sector.

În cadrul sondajului s-a constatat că toți respondenții doresc ca orașul să devină mai sigur, iar Poliția trebuie să lucreze pentru și împreună cu societatea. În opinia respondenților, activitatea Poliției nu corespunde cu nevoile populației și poate fi caracterizată ca „pasivă". Sugestiile oferite în cadrul interviurilor cu diferite grupuri de participanți indicau necesitatea optimizării activității poliției locale și creșterii nivelului general de siguranță în oraș.

*Poliția ucraineană în dialog cu societatea*

Rezultatele cercetării au fost prezentate autorităților publice locale și poliției pentru a fi discutate, analizate și pentru a fi identificate acțiunile necesare. Un exemplu de acțiuni cu impact rapid a fost crearea unui adăpost pentru animale în una din clădirile abandonate din afara orașului. Această decizie a fost luată ținând cont de faptul că 28% din locuitorii orașului Bar au indicat câinii fără adăpost ca o sursă de pericol majoră pentru comunitate.

### Exemplul 2: Organizarea dezbaterilor sau întâlnirilor ca metodă de identificare a opiniei publice.

În cadrul unei reuniuni comune cu reprezentanții poliției și autorităților locale, locuitorii din orașul Bar (regiunea Vinița) au menționat faptul că populația nu este suficient informată despre securitatea publică, iar atunci când o persoană devine martor la o infracțiune aceasta nu știe ce trebuie să facă. Pentru a răspunde la această problemă, a fost luată decizia de a instala panouri de informare, ca una din modalitățile cele mai simple de informare a locuitorilor dintr-un oraș mic. Autoritățile locale, în cooperare cu Poliția, au instalat două panouri de informare, unul în parcul orașului și altul în incinta consiliului local, pe care au fost afișate numerele de contact ale inspectorilor și responsabililor din poliție, administrația publică locală, toate serviciile municipale de intervenție din oraș și „liniile fierbinți". Aceste puncte de informare plasate în locuri publice au fost apreciate înalt de populație, îndeosebi de persoanele în vârstă, persoanele cu mobilitate redusă, precum și cei care nu utilizează internetul sau presa locală.

### Exemplul 3: Utilizarea chestionarelor.

Evaluarea perceperii problemelor de securitate din orașul Sambir (regiunea Lvov) a fost efectuată cu ajutorul chestionarelor distribuite de voluntari la solicitarea poliției locale. În aceste chestionare locuitorii orașului au fost solicitați să indice ce anume ei doresc ca să fie îmbunătățit în domeniul securității publice. Rezultatele sondajului au fost neașteptate pentru poliție și administrația publică pentru că s-a constatat că pentru siguranța cetățenilor cu mult mai importante decât rezolvarea crimelor sunt iluminatul stradal, trecerile amenajate de pietoni, camerele de supraveghere video și rezolvarea problemei consumului de alcool în locurile publice. Aceste rezultate au permis identificarea unor probleme de securitate specifice localității și determinarea unor măsuri și strategii adaptate de soluționare a acestor probleme cu implicarea tuturor instituțiilor din localitate cu cele mai diferite domenii de responsabilități.

## Instruirea personalului Poliției

În perioada de inițiere a APC cea mai mare parte de instruire a fost desfășurată de consultanți și experți în domeniu din exterior. Programul de instruire a inclus următoarele subiecte:

1. Studierea conceptului de „activitate polițienească comunitară” și familiarizarea cu experiențele internaționale de implementare a acestuia.
2. Studierea metodelor și tehnicilor de identificare a necesităților populației și utilizarea unor astfel de date în planificarea activității poliției.
3. Elaborarea și implementarea programelor de priorități în soluționarea problemelor de securitate publică.
4. Interacțiunea dintre organele de poliție teritoriale și reprezentanții administrației publice locale, repartizarea competențelor și rolul administrației locale în asigurarea ordinii și securității publice.
5. Activitatea de prevenire.
6. Interacțiunea și comunicarea între Poliție și public.
7. Dezvoltarea inițiativelor comune de asigurare a ordinii și securității publice în comunitate.

Un element foarte util și eficient al programelor de instruire sunt vizitele de studiu în străinătate în scopul familiarizării cu cele mai bune practici și rezultate ale activității polițienești comunitare.

# VII. Concluzii

1. Activitatea polițienească comunitară este un element strategic major în practicile de activitate polițienească în țările europene. Fiind concentrată pe crearea parteneriatelor dintre poliție și public în care întreaga organizație a Poliției, toate agențiile guvernamentale și comunitățile cooperează activ în soluționarea problemelor de securitate, activitatea polițienească comunitară reprezintă o schimbare majoră în activitatea poliției.
2. Deși modul de implementare a activității polițienești comunitare diferă de la țară la țară în funcție de condițiile locale, pentru a permite realizarea obiectivelor scontate principiile de bază ale activității polițienești comunitare trebuie respectate întotdeauna. Aceste principii sunt:
   a. participarea activă a diferitelor părți ale comunității și agențiilor guvernamentale în procesul de identificare și soluționare a problemelor;
   b. prioritizarea acțiunilor de prevenire a crimelor și de soluționare pro-activă a problemelor pentru a aborda motivele și condițiile fundamentale ale acestora și a asigura soluții durabile în timp;
   c. accesibilitatea și transparența întregii instituții polițienești pentru toți membrii comunității (inclusiv minoritățile și grupurile vulnerabile) și receptivitatea la nevoile, îngrijorările și solicitările acestora.
3. O cerință de bază pentru asigurarea unui succes sustenabil al parteneriatelor dintre poliție și comunitate este un angajament puternic din partea tuturor actorilor implicați (politicienilor, poliției, altor agenții guvernamentale, administrației publice locale și societății) de a susține activ această abordare și de a împărtăși responsabilitățile.
4. Strategiile cheie care asigură implementarea cu succes a activităților polițienești comunitare și realizarea unui progres sustenabil sunt: asigurarea unor schimbări profunde în modul de organizare a poliției în cadrul reformelor democratice, instruirea intensivă cu privire la activitatea polițienească comunitară a întregii instituții polițienești și altor agenții implicate, precum și împuternicirea comunităților de a contribui activ și eficient la parteneriatele dintre poliție și comunitate.
5. Activitatea polițienească bazată pe comunitate se referă la întreaga instituție a poliției, iar filosofia, strategiile și practicile APC trebuie să fie adoptate de fiecare subdiviziune a poliției și nu numai de unele subdiviziuni aparte.
6. Poliția trebuie să fie în proces continuu de comunicare cu comunitatea, să consulte opinia populației în ceea ce privește preocupările acesteia legate de securitate, să țină cont de acestea în planurile și activitatea sa, să raporteze comunității despre acțiunile întreprinse, rezultatele obținute, dificultățile în activitate și planurile pentru viitor.

7. Implementarea activității polițienești comunitare în cel mai direct mod contribuie la:
   - îmbunătățirea relațiilor dintre poliție și societate;
   - îmbunătățirea accesului la poliție;
   - creșterea nivelului de conștientizare și implicare a socității pe subiecte de siguranță și ordine publică;
   - îmbunătățirea schimbului de informații și comunicării dintre poliție și societate;
   - îmbunătățirea situației infracționale, securității și ordinii publice.

Institutul de
Politici Publice

Str. Pușkin 16/1
Chișinău, MD 2012
Republica Moldova