



## ИЧКИ ИШЛАР ОРГАНЛАРИ ХОДИМЛАРИНИНГ ИМИЖИНИ РИВОЖЛАНТИРИШНИНГ САМАРАЛИ МЕХАНИЗМЛАРИ

**Кахарова Мунира Махамаджановна** – Ўзбекистон Республикаси

Криминология тадқиқот институти илмий ходими, сиёсий фанлар доктори

**Аннотация:** Ушбу мақолада ички ишлар органлари ходимларининг касбий ва шахсий имижини ривожлантиришининг замонавий ва самарали механизмлари таҳлил қилинган. Ходимларининг жамиятдаги обрўсини ошириш, аҳоли билан конструктив мулоқотни йўлга қўйиш ҳамда рақамли медиа ва PR-технологиялардан фойдаланиш масалалари ёритилган. Тадқиқот давомида ходимларнинг имижини яхшилашга қаратилган ташкилий, психологик ва ижтимоий механизмлар таклиф этилган.

**Калит сўзлар:** ички ишлар органлари, имиж, халқчил тизим, PR-механизмлар, касбий маданият, рақамли трансформация, ижтимоий ишонч.

**Аннотация:** В данной статье анализируются современные и эффективные механизмы развития профессионального и личного имиджа сотрудников органов внутренних дел. Освещаются вопросы повышения авторитета сотрудников в обществе, установления конструктивного диалога с населением, а также использования цифровых медиа и PR-технологий. В ходе исследования предложены организационные, психологические и социальные механизмы, направленные на улучшение имиджа сотрудников.

**Ключевые слова:** органы внутренних дел, имидж, народная система, PR-механизмы, профессиональная культура, цифровая трансформация, социальное доверие.

**Abstract:** This article analyzes modern and effective mechanisms for developing the professional and personal image of internal affairs officers. It highlights the issues of increasing the prestige of officers in society, establishing a constructive dialogue with the public, and utilizing digital media and PR technologies. In the course of the research, organizational, psychological, and social mechanisms aimed at improving the image of personnel are proposed.

**Keywords:** internal affairs bodies, image, people-centric system, PR mechanisms, professional culture, digital transformation, social trust.

Бугунги кунда мамлакатимизда амалга оширилаётган кенг кўламли демократик ислохотлар ва давлат бошқарувини модернизация қилиш жараёнлари доирасида ички ишлар органларини аҳолига ўз вақтида, сифатли ва профессионал ёрдам



кўрсатадиган, фуқароларнинг ҳуқуқлари, эркинликлари ва қонуний манфаатларини чин дилдан ҳимоя қиладиган халқчил тизимга айлантириш устувор стратегик вазифа этиб белгиланган. Зеро, замонавий таракқиёт босқичида ҳуқуқ-тартибот органларининг фаолияти фақатгина жазолаш ёки мажбурлов чораларини қўллаш эмас, балки ижтимоий шериклик ва аҳоли хавфсизлигини таъминлашга қаратилган хизмат кўрсатиш моделига асосланиши лозим.

Илмий-назарий нуқтаи назардан ёндашилса, ички ишлар органи ходимининг имижи — бу шунчаки визуал атрибутлар, ташқи кўриниш ёки хизмат кийимининг тартиблилигидангина иборат феномен эмас. У жуда мураккаб, кўп компонентли ижтимоий-психологик тузилма бўлиб, аҳолининг онгида шаклланган умумий тасаввурлар, стереотиплар, институционал ишонч ва яхлит давлат органига бўлган ижтимоий муносабатнинг синергетик кўринишидир. Ходимнинг имижи орқали фуқаролар давлатнинг адолат мезонларига ва қонун устуворлигига баҳо берадилар.

Шу сабабли, глобаллашув ва рақамли трансформация шароитида ходимларнинг ижобий касбий имижини ривожлантиришнинг илмий асосланган, тизимли ва амалий механизмларини ишлаб чиқиш ҳамда амалиётга татбиқ этиш соҳа олимлари ва тадқиқотчилари олдида турган энг долзарб вазифалардан бири ҳисобланади.

Ички ишлар органлари ходимининг профессионал имижи детерминацияси комплекс хусусиятга эга бўлиб, у бир-бирини тақозо этувчи ва ўзаро боғлиқ бўлган учта асосий функционал компонентдан ташкил топади. Ушбу компонентларнинг ҳар бири ходим шахси ва фаолиятининг маълум бир қиррасини акс эттириб, яхлитликда соҳага бўлган ижтимоий ишонч даражасини белгилайди.

Ички ишлар органлари ходимининг жамият кўзидаги ижобий қиёфасини белгиловчи энг фундаментал асос — бу унинг институционал компетентлиги, яъни бевосита ўз хизмат вазифаларини бажаришдаги юқори касбий маҳорати ва малакавий даражасидир. Бугунги кунда давлат ва жамият ҳаётининг барча соҳаларини либераллаштириш шароитида ҳуқуқ-тартибот органлари ходимларининг функционал тайёргарлигига нисбатан талаблар тубдан ўзгарди. Замонавий ходим фақатгина буйруқ ва кўрсатмаларни механик тарзда ижро этувчи



субъект эмас, балки юқори интеллектуал салоҳиятга эга бўлган, давлат сиёсатининг устувор йўналишларини англайдиган профессионал мутахассис бўлиши шарт. Шу сабабли, имиж моделлаштиришда касбий компонент тизимнинг барқарорлиги ва самарадорлигини таъминловчи бош мезон сифатида қаралади ва у бир-бирини тақозо этувчи учта муҳим элемент орқали намоён бўлади.

Биринчидан, ушбу компонентнинг ҳуқуқий пойдевори сифатида ходимнинг юқори даражадаги ҳуқуқий компетентлиги юзага чиқади. Бу элемент миллий қонунчилик нормаларини, конституциявий тамойилларни ҳамда инсон ҳуқуқ ва эркинликларига оид халқаро стандартларни нафақат мукамал билишни, балки уларни кундалик хизмат фаолиятида тўғри, ҳолис ва сўзсиз қўллаш кўникмасини ўз ичига олади. Ҳуқуқий саводхонлик даражаси паст бўлган ёки қонун нормаларини нотўғри талқин қилувчи ходимнинг ҳеч қандай визуал жозибадорлиги тизимга бўлган ишончни тиклай олмайди. Фуқаролар билан мулоқот жараёнида ҳар бир қарорнинг қонуний асосларини аниқ ва тушунарли тарзда тушунтириб бера олиш ходимнинг касбий нуфузини оширади. Қонун устуворлиги ва қонунийлик принципига қатъий риоя этилиши ходим имижининг ҳуқуқий кафолати бўлиб, у давлатнинг инсонпарварлик сиёсатини жамиятга етказиб берувчи асосий кўприк вазифасини ўтайди.

Иккинчидан, замон талабларидан келиб чиқиб, ходимнинг тезкор-тактик ва рақамли тайёргарлиги ушбу тизимнинг энг динамик элементига айланди. Замонавий криминоген вазиятнинг трансформацияланиши, кибержиноятчиликнинг ортиши ва экстремал хусусиятдаги кутилмаган таҳдидлар ходимлардан юқори даражадаги жисмоний, жанговар ва тактик шайликни талаб қилмоқда. Тезкор-тактик тайёргарлик — бу фақат жисмоний куч ишлатиш маҳорати эмас, балки критик вазиятларда, вақт танқислиги шароитида стрессга чалинмасдан, қонуний ва энг мақбул қарорни сониялар ичида қабул қила олиш санъатидир. Бундан ташқари, рақамли технологиялар асрида ходимнинг замонавий кибер-инструментлар, криминалистик техникалар ва ахборот-таҳлил тизимларидан унумли фойдалана олиши уни жамият кўзида “замонавий ва интеллектуал ҳимоячи” сифатида



гавдалантиради. Инновацион технологияларни ўзлаштирган ходим аҳоли онгидаги эскирган, бюрократик тизим ҳақидаги стереотипларни парчалашга хизмат қилади.

Учинчидан, касбий компонентнинг мантикий якуни ва ижтимоий баҳолаш мезони — бу адолат тамойилининг амалиётда намоён бўлишидир. Ҳар қандай муаммоли, низоли ёки ҳуқуқбузарлик ҳолатларини кўриб чиқишда ходимнинг мутлақо холислиги, воқеликка объектив ёндашиши ва низо тарафларига нисбатан тенг муносабатда бўлиши институционал имижнинг энг нозик нуқтаси ҳисобланади. Агар фуқаролар ички ишлар органи ходимининг ҳаракатларида қонуний ва адолатли ечимни кўрмасалар, тизимнинг бошқа барча ютуқлари ўз қийматини йўқотади. Жамиятда “қонун барча учун баробар” ва “адолат албатта қарор топади” деган мустаҳкам ижтимоий ишончнинг шаклланиши бевосита ушбу элементнинг сифатига боғлиқ. Адолат мезонига риоя қилиш орқали ходим нафақат ҳуқуқбузарликни бартараф этади, балки давлатнинг ижтимоий адолат функциясини амалда исботлайди ва бу орқали аҳолининг тизимга бўлган институционал ишончини энг юқори босқичга олиб чиқади.

Ички ишлар органлари ходимининг ички маънавий дунёси, кадриятлар тизими ва касбий этикаси унинг жамиятдаги обрў-эътибори ҳамда институционал нуфузини белгиловчи энг сезиларли, ижтимоий фикрга тўғридан-тўғри таъсир этувчи омил ҳисобланади. Агар касбий-функционал малака тизимнинг “интеллектуал ва жисмоний кучи”ни ифодаласа, шахсий-ахлоқий фазилатлар унинг “инсоний қиёфаси” ва маънавиятини намоёиш этади. Замонавий ҳуқуқий давлатчилик шароитида фуқаролар ички ишлар органи ходими тимсолида нафақат қонун талабларини қатъий ижро этувчи расмий шахсни, балки юксак маънавиятли, виждонли ва адолатли инсонни кўришни истайдилар. Шу сабабли, ушбу касбий этикаси ходим шахсининг ички маданиятини ижтимоий маконга кўчирувчи учта муҳим психологик ва ахлоқий йўналишни қамраб олади.

Биринчидан, ушбу компонентнинг кундалик фаолиятда энг кўп кўзга ташланадиган элементи — **ходимнинг касбий мулоқот маданияти ва юксак хушмуомалалигидир**. Фуқароларнинг давлат ҳокимияти идораларига, хусусан,



ички ишлар органига бўлган илк ишончи ёки ички норозилиги айнан ходим билан илк мулоқот жараёнидаёқ куртак ёзади. Илмий тадқиқотлар шуни кўрсатадики, мулоқотда вазминлик, этикет қоидаларига риоя қилиш ва кўполликнинг ҳар қандай кўринишларига мутлақо йўл қўймаслик ходимнинг профессионал даражасини кўрсатувчи бош мезондир. Ҳар бир мурожаатчига, унинг ижтимоий келиб чиқиши, миллати ёки мавқеидан қатъи назар, индивидуал ёндашиш ва чуқур ҳурмат кўрсатиш тизимнинг **халқчил** эканлигини амалда исботлайди. Бу эса фуқароларда давлат уларни ҳимоя қилишига бўлган ишонч туйғусини мустаҳкамлайди.

Иккинчидан, мазкур компонентнинг институционал даражадаги энг муҳим барқарорлик омили — **коррупцияга нисбатан муросасизлик ҳамда шахсий ҳалоллик принцидир**. Коррупциявий хавф-хатарлар юқори бўлган соҳада хизмат қилувчи ходим учун шахсий манфаатлардан кўра касбий ватанпарварлик ва хизмат мажбуриятларини устун қўйиш, виждонлилик ва ҳалоллик устувор кадрият бўлиши шарт. Ахлоқий жиҳатдан соф, моддий манфаатларга берилмаган ходим қиёфаси аҳоли онгидаги салбий стереотипларни парчаловчи энг қудратли инструментдир. Бу сифат нафақат алоҳида бир ходимнинг, балки бутун бошли ички ишлар тизимининг умумий шаффофлиги, тозаллиги ва қонунийлиги индикатори бўлиб хизмат қилади. Маънавий жиҳатдан бенуқсон ходимлар сонининг ортиши жамиятда тизимга нисбатан мутлақ институционал садоқат ва ҳурмат муҳитини шакллантиради.

Учинчидан, ходим имижининг энг чуқур психологик қатлами — бу **касбий эмпатия ва юқори даражадаги стрессга чидамлиликдир**. Ички ишлар органи ходимлари кундалик фаолиятида кўпинча ижтимоий инқирозга учраган, жабрланган ёки руҳий тушкунликка тушган инсонлар билан тўқнашадилар. Бундай шароитда ходимдан фуқароларнинг дардига шерик бўлиш, уларнинг муаммосини ўз муаммосидек ҳис қила олиш ва чин дилдан кўмак беришга тайёрлик талаб этилади. Шу билан бир қаторда, кундалик хизматнинг оғир, экстремал ва катта руҳий босим шароитида ходимнинг ўз ҳис-туйғуларини бошқара олиши, агрессияга берилмаслиги ва эмоционал вазминлиги унинг руҳий етуклигидан далолат беради.



Психологик ривожланганлик ходимга низоли вазиятларни осон бартараф этишга ва жамоатчилик кўзида “мураккаб вазиятларда суяниш мумкин бўлган ишончли ҳимоячи” сифатида гавдаланишига имкон яратади.

Глобаллашув, рақамли трансформация ва жамиятнинг юқори даражада ахборотлашиши шароитида ички ишлар органлари ходимининг визуал ва коммуникатив компоненти унинг касбий қиёфасини шакллантирувчи энг динамик ва таъсирчан соҳага айланди. Ижтимоий психология қонуниятларига кўра, инсон онги бегона шахс билан тўқнашганда дастлабки бир неча сония ичида у ҳақидаги умумий тасаввур ва баҳони айнан ташқи кўриниш ва мулоқот формати асосида шакллантиради. Бу дастлабки таассурот кейинчалик жуда турғун хусусият касб этиб, бутун бошли давлат органига нисбатан муносабатни белгилаб бериши мумкин. Замонавий ахборот маконида коммуникация каналларининг турли-туманлиги туфайли ушбу компонент анъанавий визуал маданият чегараларидан чиқиб, кенг қамровли медиа ва рақамли маданият тизимини ўз ичига олмоқда.

Шунингдек, мазкур йщналишнинг идрок этиш асосини ходимнинг визуал маданияти ва ташқи экстериори ташкил этади. Хизмат кийимини кийиш ва унга риоя қилиш қоидаларига қатъий амал қилиш, ходимнинг жисмоний саранжом-сариштлиги ва эстетик жиҳатдан намунали ташқи кўриниши оддий тартиб-интизом эмас, балки давлат суверенитети ва ҳокимиятига бўлган ҳурматнинг визуал ифодасидир. Орган ходимининг либоси жамият онгида давлат қонунчилигининг кучи ва ҳимоясини рамзийлаштиради. Шу сабабли, намунали визуал қиёфа фуқароларда бир вақтнинг ўзида ҳам ҳуқуқбузарликларга нисбатан давлатнинг қатъий ҳайбати ва қонуний кучини, ҳам оддий инсонлар учун мутлақ хавфсизлик ҳиссини уйғотиши керак. Ташқи визуал маданиятдаги кичик бир нуқсон ёки эътиборсизлик ҳам жамоатчилик кўзида тизимнинг умумий интизомига нисбатан шубҳа пайдо қилиши мумкин.

Дарҳақиқат, ижтимоий алоқаларнинг бевосита сифатини таъминловчи омил — ходимнинг вербал ва новербал коммуникатив маданиятидир. Ходимнинг ўз фикрини аниқ, равон, тушунарли ва ҳуқуқий жиҳатдан саводли тарзда етказиб бера



олиши умумий маданият ва интеллектуал салоҳият кўрсаткичи ҳисобланади. Мулоқот давомида баланд оҳангда гапирмаслик, маҳаллий шевалар ёки қўпол иборалардан воз кечиш, нутқ маданиятининг юқори стандартларидан фойдаланиш фуқароларни конструктив мулоқотга ундайди. Бундан ташқари, новербал коммуникация, яъни имо-ишоралар, мимика ва тана тилини қатъий назорат қила билиш ҳам жуда муҳимдир. Ходимнинг очиқ, вазмин ва ишончли тана позицияси мулоқот тарафдорида агрессияни камайтиради ва низоли вазиятларни психологик жиҳатдан юмшатишга хизмат қилади.

Шу билан бирга, рақамли асрнинг энг долзарб ва энг хавфли йўналишларидан бири — ходимнинг рақамли маданияти, яъни медиа ва тармоқлардаги имижидир. Бугунги кунда ҳар бир ички ишлар органи ходими нафақат реал ҳаётда, балки виртуал маконда: Facebook, Instagram, Telegram, TikTok ва бошқа ижтимоий тармоқларда ҳам тизимнинг юзи ҳисобланади. Ходимларнинг шахсий ёки хизмат саҳифаларида постлар қолдириши, турли воқеаларга муносабат билдириши ва рақамли этикет қоидаларига риоя этиши қатъий назорат қилиниши ва илмий асосланган бўлиши шарт. Ахборот маконининг трансчегаравийлиги туфайли биргина ходимнинг тармоқлардаги ноўрин ҳаракати, ноодатий сурати ёки қўпол шарҳи вирус каби тарқалиб, бутун бошли вазирлик ёки тизимнинг қўп йиллик меҳнатлари ва ижобий имижини бир лаҳзада барбод қилиши мумкин. Шу сабабли, рақамли маданият ва “рақамли гигиена” қоидаларига амал қилиш ходимнинг институционал масъулияти ва касбий мажбуриятининг ажралмас қисмига айланиши лозим.

Ички ишлар органи ходими имижининг ушбу юқоридаги компоненти бир-бирини тўлдирувчи тизимдир. Масалан, ходим қонунни мукамал билиши мумкин, лекин фуқаро билан қўпол муносабатда бўлса, ижобий имиж барбод бўлади. Ёки аксинча, ходим жуда хушмуомала бўлгани билан, жиноятни иссиқ изидан аниқлашда ожизлик қилса, тизимга бўлган ишонч пасаяди.

**Имижни ривожлантиришнинг самарали механизмлари**



Ички ишлар органи ходимларининг имижини тизимли равишда юксалтириш учун қуйидаги механизмларни комплекс тарзда қўллаш лозим:

1. Касбий этика кодексларини бугунги кун талаблари асосида янгилаш зарур. Ходимларнинг фуқаролар билан мулоқот қилиш стандартларини халқаро тажриба асосида қатъий белгилаш керак.

2. Тизимда хизмат қилаётган, ўзининг ҳалоллиги ва фидойилиги билан ажралиб турган ходимларни рағбатлантириш ва уларни кенг жамоатчиликка намуна қилиб кўрсатиш мақсадга мувофиқ.

3. Ички ишлар органи ходимлари кундалик фаолиятида катта руҳий босим остида ишлайди. Тезкор ва экстремал вазиятларда фуқаролар билан вазмин ва хушмуомала муносабатда бўлиш кўникмаларини шакллантирувчи психологик тренингларни тизимли йўлга қўйиш керак.

4. Ички ишлар вазирлиги академияси ва малака ошириш институтларида “Низоли вазиятларни бошқариш” ва “Нутқ маданияти ва новербал коммуникация” курсларини кенгайтириш зарур.

5. Замонавий ахборот асрида имижнинг 70%-80% қисми медиа маконда шаклланади. Шу сабабли қуйидагилар муҳим:

— Ички ишлар органи фаолияти ҳақида оммавий ахборот воситалари ва ижтимоий тармоқларда тезкор, холис ва шаффоф маълумот бериб бориш ҳамда салбий ва фейк хабарларга сониялар ичида расмий ва асосланган муносабат билдириш керак.

— Халқ манфаати йўлида жонбозлик кўрсатган, қаҳрамонлик қилган масалан, ёнғиндан одам қутқарган, адашган болага ёрдам берган ходимлар ҳақида қисқа метражли видеороликлар, Сторитейлинг форматдаги материаллар тайёрлаш ва тарқатиш зарур.

— Ички ишлар органи вакилларининг хайрия тадбирларида, ёшлар билан учрашувларда, экологик акцияларда фаол иштирокини таъминлаш даркор.

Жаҳон тажрибасига назар ташласак, Буюк Британиянинг “Маҳалла полицияси модели”, Япония “Кован тизими” ва Сингапур каби давлатларда полициянинг



имижи “жазоловчи орган” эмас, балки “хизмат кўрсатувчи ва кўмакчи тузилма” сифатида шаклланган. Бу давлатларда полиция имижини баҳолашнинг энг асосий мезони — бу содир этилган жиноятлар сони эмас, балки **аҳолининг полицияга бўлган ишонч даражасидир.**

### **Хулоса ва таклифлар**

Ички ишлар органлари ходимларининг ижобий имижини шакллантириш узок муддатли ва тизимли ёндашувни талаб этади. Мақола доирасида қуйидаги хулоса ва таклифлар илгари сурилади:

1. Мунтазам равишда аҳоли ўртасида аноним сўровномалар ўтказиш орқали ички ишлар органи ходимларига бўлган ишонч даражасини (Ишонч индекси) ўлчаб бориш.
2. Ҳар бир ички ишлар ходимига ижтимоий тармоқлардан фойдаланиш маданияти ва рақамли гигиена қоидаларини сингдириш.
3. “Фуқаро ички ишлар органи учун эмас, ички ишлар органи фуқаро учун” деган ғояни ходимлар онгига сингдириш орқали ижобий имижни ички мотивация даражасига кўтариш.

### **Фойдаланилган адабиётлар рўйхати**

1. Ўзбекистон Республикасининг «Ички ишлар органлари тўғрисида»ги Қонуни // Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2016 й., 37-сон, 426-модда.
2. Мирзиёев Ш.М. Янги Ўзбекистон стратегияси. — Тошкент: «O‘zbekiston» нашриёти, 2021. — 464 б.
3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ички ишлар органларини халқчил профессионал тузилмага айлантириш ва аҳоли билан тизимли ишлашга йўналтириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПҚ-10-сон Қарори // Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 21.01.2023 й., 07/23/10/0033-сон.
4. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Жамоат хавфсизлигини таъминлаш ва жиноятчиликка қарши курашиш соҳасида ички ишлар органлари



фаолиятини сифат жиҳатидан янги босқичга кўтариш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Фармони // Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 27.03.2021 й., 06/21/6196/0240-сон.

5. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Маҳаллабай ишлаш тизимини янада такомиллаштириш ва маҳаллаларни ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПҚ-74-сон Қарори // Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 25.12.2023 й., 07/23/74/0971-сон.

6. Скотт М. С. Community Policing: концепция ва хориж тажрибаси // Халқаро полиция журнали. — 2022. — № 3. — Б. 45–52.

7. Таджиханов А. У. Ички ишлар органларининг жамоатчилик билан ҳамкорлигини ташкил этиш: Дарслик. — Тошкент: Ўзбекистон Республикаси ИИВ Академияси, 2022. — 180 б.