

**ФОРМИРОВАНИЕ ИНТЕГРИРОВАННЫХ СИСТЕМ
МАРКЕТИНГОВОЙ ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
СОЦИАЛЬНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

**THE FORMATION OF THE INTEGRATED SYSTEMS OF MARKETING
DATA FOR ENSURING SOCIAL SECURITY**

Козлов А.Э.

Следственная часть по расследованию организованной преступной деятельности
Следственного управления УВД по ВАО ГУ МВД России по г. Москве
Заместитель начальника отдела
Россия, Москва

Andrew E. Kozlov

The deputy head of Department of Investigative section of investigation organized
criminal activity of the Department of Internal Affairs of East administrative district
of Ministry of Internal Affairs in Russia Head department in Moscow.
Russia, Moscow

e-mail: Andrey1988.15@mail.ru
тел.: +7 (919) 767-02-02

Аннотация

Статья посвящена исследованию проблемы обеспечения маркетинговой информацией граждан и юридических лиц в целях обеспечения социальной безопасности, поиску и реализации путей для преодоления негативных явлений, противоречащих общественным и государственным интересам.

Освещаются проблемы формирования, обработки и анализа маркетинговой информации, рассмотрены вопросы по обеспечению юридических и физических лиц определенной маркетинговой информацией, каналы передачи информации, а также вопросы взаимодействия правоохранительных органов со средствами массовой информации и общественностью.

Abstract

An article is devoted to research of a problem of providing citizens and legal entities by marketing data for ensuring social security, searching and realization of ways for overcoming of the negative phenomena contradicting public and state interests.

The ensuring social safety of society and each of that specific member would also be the result of such a service performance.

This article is covered such a problem as formation, processing and analyzing of marketing data, issues related to provide legal entities and individuals with certain marketing data, information channels, and also questions of interaction of internal affairs with mass media and the public are considered.

Ключевые слова: маркетинговая информация, социальная безопасность, правоохранительные органы, социальные процессы

Keywords: marketing information, social safety, law enforcement agencies, social processes

Проблема обеспечения маркетинговой информацией в целях социальной безопасности является достаточно новой и малоисследованной в научной литературе. Маркетинговая информация большей частью рассматривается как коммерческая, содержащая данные о ценах на товары, рынках сбыта товаров, объемах продаж и др. Однако в последнее время все больше внимания уделяют т.н. социальному маркетингу, целью которого является способствование улучшению жизни каждого отдельного человека и всего общества в целом. Одним из направлений такого социального маркетинга является обеспечение социальной безопасности.

Социальная безопасность призвана обеспечивать такое устойчивое состояние социальной сферы, когда полностью обеспечены конституционные права всех граждан, а экономика в целом и осуществляемые реформы имеют социальную направленность. Иными словами, социальная безопасность характеризует состояние полной защищенности каждой отдельной личности, социальной группы и всего общества от угроз нарушения жизненно важных для них интересов, прав и свобод [1, с. 35].

В настоящее время политика обеспечения социальной безопасности должна быть ориентирована на обеспечение достойного качества жизни, открывать широкие возможности для сохранения устойчивого функционирования всех социальных субъектов, удовлетворения ими необходимых потребностей и интересов, а также усиления способности государства к эффективному устранению или предотвращению социальных рисков [2].

Следовательно, для обеспечения социальной безопасности необходим комплекс мероприятий по предотвращению реализации определенных угроз, рисков и опасностей для общества.

Источником угроз социальной безопасности в обществе являются не нарушения установленных государством запретов или антисоциального поведения отдельных индивидов, за что можно привлечь к ответственности, а определенные социальные процессы. Такие процессы порочно формируются на входе, в т.ч. при участии государства, а на выходе приводят к порочным результатам, которые воспроизводят угрозы и опасности в будущих периодах. Угрозы социальной безопасности всегда носят системный характер и обусловлены упущениями и просчетами в государственной социальной политике, результатом которых становится возможность злоупотреблений и других негативных проявлений в обществе.

Проблема обеспечения социальной безопасности в целом сводится к поиску и реализации путей для преодоления негативных явлений, противоречащих общественным и государственным интересам. Такие пути предполагают дальнейшее саморазвитие и самосовершенствование общественных отношений по поводу, как производства, так и потребления общественных благ. Методами такого саморазвития и самосовершенствования являются формирование государственного механизма регулирования общественных отношений, адекватного текущим потребностям общества, соответствующее позиционирование всех сторон этих отношений, организация соответствующих публичных и социальных институтов, стимулирование инноваций, расширение инфраструктуры социальной сферы, содействие росту инвестиций в ее отрасли.

Одним из важнейших направлений обеспечения социальной безопасности является совершенствование деятельности правоохранительных органов по обеспечению соблюдения законности и правопорядка в стране и обществе. Важнейшая роль в этой деятельности отводится органам внутренних дел (ОВД), в частности – полиции.

Важнейшим направлением работы ОВД в новых условиях становится обеспечение юридических и физических лиц определенной маркетинговой информацией, необходимой для обеспечения социальной безопасности этих лиц. В этой связи возникает проблема формирования, обработки, анализа и передачи такой информации. Каналами доведения такой информации до населения, экономических субъектов, общественных организаций являются средства массовой информации (СМИ), сеть интернет, почта и другие средства распространения информации.

Взаимодействие органов внутренних дел (ОВД) со СМИ имеет целью реализацию основных задач:

- объективное информирование общественности о результатах деятельности полиции;
- профилактика преступлений и правонарушений;
- правовое и нравственное воспитание населения.

Сегодня в главных управлениях (ГУ) МВД России в регионах уже функционируют официальные интернет-сайты, которые являются основными источниками информации о деятельности ОВД. Для обеспечения быстрого и удобного доступа граждан к унифицированным разделам и сервисам, повышения информативности и простоты использования сайта ведется работа по совершенствованию этих электронных ресурсов. На официальных сайтах ГУ МВД в ленте новостей размещают материалы о раскрытии резонансных преступлений, профилактике правонарушений и др. Отдельные территориальные подразделения МВД имеют интернет-страницы или специальные рубрики на интернет-сайтах соответствующих муниципальных образований. Посетители и пользователи сайтов могут ознакомиться с антикоррупционным законодательством РФ, получить информацию об адресах и контактах, на которые можно сообщать информацию о фактах коррупции. Публикуются данные о результатах деятельности ОВД по пресечению и профилактике коррупционных преступлений.

Большое внимание ОВД уделяют информированию населения о мерах по обеспечению безопасности дорожного движения, профилактике нарушений правил дорожного движения (ПДД). Населению представляют материалы, информационные сообщения, профилактические рекомендации, разъяснения действующего законодательства относительно ужесточения наказания за нарушение ПДД.

Особое внимание уделяется информированию общества о недостатках в деятельности ОВД. Таких материалов негативного и критического характера в СМИ регистрируется не более 1,5% от общего объема информации за год. Тем не менее, психология восприятия аудитории такова, что позитивные материалы забываются быстро, а негативные факты остаются в памяти надолго. ОВД начали инициативную подготовку для СМИ информации обо всех ЧП, нарушениях дисциплины и законности со стороны личного состава одновременно с обнародованием принятых в отношении нарушителей и их непосредственных руководителей мер. Все критические материалы регистрируются; в СМИ направляются ответы и разъяснения. Следует отметить, что СМИ не всегда корректно используют полученные ведомственные материалы ОВД. В частности, имеет место недостоверное информирование, передергивание фактов, ошибки и откровенные ляпы со стороны некоторых изданий и телеканалов. В связи с этим проводятся соответствующие проверки и направляются опровержения по поводу искажения фактов.

Эффективное взаимодействие ОВД (в частности полиции) с обществом требует от этих органов определенной политики открытости. Деятельность полиции всегда находится в самом центре общественного внимания вследствие ее высокой значимости в деле обеспечения социальной безопасности, высокого уровня доверия со стороны граждан к государственным органам, устойчивого развития общества. Открытость ОВД, являющихся важным общественным институтом, призванным обеспечивать социальную безопасность, даст возможность коренным образом изменить существующее отношение общества к

деятельности ОВД России, повысить уровень доверия к ним и установить долгосрочный открытый диалог власти с гражданским обществом.

Такая открытость требует обеспечения прозрачной и понятной деятельности ОВД. Для этого необходимо реализация комплекса следующих мер [3]:

1. Принятие норм прозрачности работы ОВД предполагает обеспечение открытости, внедрения в практику собственных норм прозрачности, аудита этих норм, в т.ч. с помощью общественных организаций.

2. Предоставление обществу подробной информации о роли ОВД и их функциях предполагает обеспечение доступности и понятности подобной информации, ее доведение до самой широкой аудитории.

3. Предоставление информации о сотрудниках ОВД предполагает обеспечение публичности информации обо всех сотрудниках органов, взаимодействующих с гражданами, включая участковых инспекторов.

4. Предоставление информации о хозяйственной деятельности ОВД предполагает обеспечение доступности и систематизированности этой информации с целью обеспечения общественного надзора и контроля за деятельностью ОВД с целью определения лучшего и предупреждения худшего.

5. Информирование граждан о резонансных преступлениях предполагает обеспечение удобства работы с этой информацией, введение внутренних регламентов ее раскрытия для СМИ и всего общества.

6. Привлечение граждан к процессу разработки нормативных документов ОВД и их подготовительному анализу предполагает обеспечение народной экспертизы ключевых проектов документов, а по возможности и всех документов вообще.

7. Предоставление детальной криминальной статистики предполагает обеспечение доступности подробной криминальной статистики с детализацией, как минимум, до муниципальных районов, а в перспективе до уровня отделений полиции. Такая статистика должна предоставляться за максимально возможный период времени по различным преступлениям.

8. Привлечение граждан к реформе ОВД предполагает не только их информирование доступным способом о ходе реформ, но и обеспечение обратной связи с использованием инструмента народной экспертизы предпринимаемых органами усилий.

9. Публикация публичных отчетов, стенограмм, записей заседаний предполагает обеспечение во всех случаях, за исключением предусмотренных законом, раскрытия публичных отчетов о заседаниях и результатах работы общественных советов, полных текстов стенограмм всех заседаний, их аудио и видеозаписей.

10. Публикация отчетов руководства ОВД или созданных для них отчетов предполагает обеспечение открытой публикации для граждан всех таких отчетов в полном объеме.

11. Представление бюджетной информации ОВД предполагает представление такой информации для широкой общественности в форматах, обеспечивающих возможность наглядного просмотра и автоматического анализа.

12. Раскрытие информации об имуществе сотрудников ОВД и обеспечении их честности предполагает не только публикацию сведений об имуществе и мерах по обеспечению честности сотрудников ОВД, но и предоставление этой информации в наиболее доступном и наглядном виде, пригодном для поиска, навигации и независимого аудита. Должен быть обеспечен контроль достоверности сведений, предоставленных сотрудниками ОВД.

13. Предоставление доступа к исторической информации предполагает предоставление гражданам исторической информации о деятельности ОВД, включая детальные сводки, уголовную статистику, новостную и событийную информацию, информацию о резонансных преступлениях прошлых лет.

14. Обеспечение эффективного доведения маркетинговой информации о работе ОВД, имеющей целью обеспечение социальной безопасности, требует проведения комплекса мероприятий по упрощению доступа к этой информации.

15. Обеспечение доступности ОВД через разнообразные каналы, включая собственные интернет-сайты, колл-центры, социальные сети, специализированные терминалы и др.

16. Гарантия для журналистов доступа к информации, возможность обжалования любых случаев отказа в предоставлении необходимой информации.

17. Донесение маркетинговой информации ОВД, включая тексты всех нормативных документов, на простом языке, доступном большинству граждан.

Вся маркетинговая информация, предоставляемая ОВД, должна публиковаться абсолютно бесплатно.

С целью обеспечения, прежде всего, электронного доступа к маркетинговой информации ОВД по обеспечению социальной безопасности и возможности анализа этой информации необходим комплекс специальных мероприятий:

1. Поддержание интернет-сайтов ОВД предполагает обеспечение на таких сайтах раскрытия информации о деятельности органов, создание интернет-сайтов или отдельных интернет-страниц на всех уровнях ОВД, вплоть до отделений полиции.

2. Использование открытых форматов, допускающих впоследствии машинную обработку данных, что позволит в дальнейшем наглядно представлять такие данные широкой общественности, создавать различные общественные проекты с использованием цифровых инструментов.

3. Обеспечение диалога с теми организациями, которые готовы к повторному использованию опубликованной информации, раскрытие информации в форматах, удобных для дальнейшей работы.

4. Обеспечение всех разумных усилий по снижению технологических барьеров, возникающих в процессе предоставления маркетинговой информации гражданам.

5. Обеспечение защиты частной жизни граждан в части сокрытия персональных данных согласно действующему законодательству и при публикации информации в тех случаях, когда это крайне необходимо для обеспечения социальной безопасности.

6. Обеспечение максимально быстрого и понятного механизма поиска информации о деятельности ОВД, охватывающего всю официальную информацию о деятельности органов.

7. Связывание информации о деятельности ОВД гиперссылками со всеми релевантными материалами.

Передача маркетинговой информации ОВД для обеспечения социальной безопасности может осуществляться по следующим каналам:

- рассылка SMS-сообщений через операторов мобильной связи;
- передача сообщений через операторов телерадиовещания;
- размещение информации на интернет-страницах;
- передача сигнала через систему централизованного оповещения;
- плазменные телевизионные панели, размещенные в местах массового пребывания людей.

В местах массового пребывания людей информирование населения должно осуществляться с помощью коллективных средств отображения (внутренние плазменные панели, уличные светодиодные экраны рекламных компаний), а также голосовых систем управления эвакуацией и оповещения людей при пожарах через персонал служб безопасности объектов.

Таким образом, обеспечение социальной безопасности требует от органов внутренних дел предоставления обществу в целом, его гражданским организациям и экономическим субъектам необходимой маркетинговой информации, которая содержит данные о результатах работы ОВД, всех аспектах ее деятельности в рамках действующего законодательства. Такая информация должна предоставляться по всем возможным каналам с учетом обеспечения обратной связи. Информация должна быть представлена в наиболее удобном для пользователей виде для обеспечения ее дальнейшей обработки и анализа. Данная информация должна быть прозрачной, полной, актуальной, доступной, правдивой и бесплатной.

Список использованной литературы

1. Стародубов, В.И. Социальная безопасность здравоохранения / В.И. Стародубов, А.В. Тихомиров // Главный врач: хозяйство и право. – 2009. – № 2. – С. 32-37.
2. Пшеничникова В.А. Социальная безопасность как фактор развития качества жизни населения региона / В.А. Пшеничникова // Журнал «Регионология». – 2008. – № 3. – Режим доступа. – URL: <http://regionsar.ru/node/154> (дата обращения 25.05.2014).
3. Бегтин, И. Декларация открытости полиции [Электронный ресурс]. – Режим доступа. – URL: <http://www.openpolice.ru/pages/declaration/> (дата обращения 25.05.2014).