



АҚШ ТАЖРИБАСИДА ПОЛИЦИЯ ХИЗМАТИДА НАВБАТЧИЛИК ҚИСМИ ФАОЛИЯТИНИНГ ЎЗИГА ХОС ЖИХАТЛАРИ

Ахмадов Шахрух Шухрат ўғли

Ўзбекистон Республикаси ИИВ Академияси ўқитувчиси, капитан

Тоҳиров Омадбек Зоҳиджон ўғли

Ўзбекистон Республикаси ИИВ Академияси курсанти, сафдор

<https://doi.org/10.5281/zenodo.17839975>

ARTICLE INFO

Qabul qilindi: 01-dekabr 2025 yil
Ma'qullandi: 03-dekabr 2025 yil
Nashr qilindi: 06-dekabr 2025 yil

KEYWORDS

АҚШ полицияси, навбатчилик қисми, 911 тизими, PSAP, NG911, CAD, Priority Dispatch System, EMD/EPD протоколлари, APCO, NENA, CISM, Crime Stoppers, аноним мурожаат, психологик стресс, фавқулодда диспетчерлик, технология интеграцияси, жамият билан ҳамкорлик, АҚШ тажрибаси.

ABSTRACT

Мақола Америка Қўшма Штатлари полиция хизматида навбатчилик қисми (911 dispatch operations) фаолиятининг ўзига хос жиҳатларини ҳуқуқий, ташкилий, технологик ва психологик нуқтаи назардан батафсил таҳлил қилади. Уч қаватли (федерал-штат-маҳаллий) тузилма, 6000 дан ортиқ PSAP (Public Safety Answering Points), NG911 (Next Generation 911) технологиялари, CAD (Computer-Aided Dispatch) ва Priority Dispatch System (PDS) протоколлари, навбатчиларнинг APCO/NENA стандартлари бўйича махсус тайёргарлиги, CISM (Critical Incident Stress Management) орқали психологик қўллаб-қувватлаш, Crime Stoppers аноним муқофот тизими ва жамият билан ҳамкорлик механизмлари кенг ёритилган. 2023–2024 йиллар статистикаси ва илмий тадқиқотлар асосида АҚШ навбатчилик тизимининг самарадорлиги (85–92 % тўғри баҳолаш, 20 % га қисқарган жавоб вақти) исботланади. Мақола Ўзбекистонда фавқулодда хизматларнинг навбатчилик фаолиятини такомиллаштиришда АҚШ тажрибасидан фойдаланиш имкониятлари бўйича амалий таклифлар билан яқунланади.

Америка Қўшма Штатларида полиция хизматида навбатчилик қисми (dispatch operations) – бу фавқулодда ҳолатларни бошқаришнинг марказий элементи бўлиб, у фуқароларнинг 911 рақами орқали мурожаатларини қабул қилиш, баҳолаш ва полиция, ёмонда ва бошқа хизматларга тезкор йўналтиришни таъминлайди. АҚШда навбатчилик қисми фаолиятининг ўзига хос жиҳатлари федерал тизимнинг уч қаватли тузилиши (федерал, штат ва маҳаллий даражалар), технологияларнинг юқори даражаси, психологик тайёргарлик ва жамият билан ҳамкорликда ифодаланади. Масалан, 2024 йилда АҚШда 240 миллиондан ортиқ 911 мурожаатлари қайд этилган бўлиб, уларнинг 40 % и навбатчилар томонидан тезкор баҳолангани натижада фавқулодда ҳолатларнинг

85 % и 5 дақиқада ҳал этилган [1]. Бу тизимнинг самарадорлиги нафақат техник, балки ижтимоий-ҳуқуқий жиҳатлар билан ҳам боғлиқ: навбатчилар фуқароларнинг ҳаётий маълумотларини сақлаш, психоэмоционал ёрдам кўрсатиш ва терговда иштирок этиш каби вазифаларни бажаришга мажбур.

АҚШ навбатчилик қисмининг ўзига хос жиҳати – унинг децентрализацияланган тузилишидир. Федерал даражада FCC (Federal Communications Commission) 911 тизимини умумий назорат қилади, штатларда эса Public Safety Answering Points (PSAP) – маҳаллий навбатчилик марказлари мавжуд, уларнинг сони 6000 дан ортиқ. Ҳар бир PSAP ўз юрисдикциясида (шаҳар, округ ёки штат) ишлайди ва NG911 (Next Generation 911) технологияси орқали текст, видео ва GPS маълумотларини қабул қилади. Масалан, Калифорнияда PSAPларнинг 90 % и NG911 га ўтган бўлиб, бу навбатчиларга мурожаатчи ҳаракатини реал вақтда кузатиш имконини беради [2]. Навбатчилар (dispatchers) – бу махсус тайёрланган мутахассислар бўлиб, уларнинг тайёргарлиги APCO (Association of Public-Safety Communications Officials) ва NENA (National Emergency Number Association) стандартларига асосланади. Тайёргарлик 40–80 соатни ташкил этади ва кузатув (certification) ҳар 2 йилда янгиланиб туради, бу эса навбатчиларнинг хатолик даражасини 2–3 % гача камайтиради [3].

Навбатчилик фаолиятининг асосий жиҳати – мурожаатларни баҳолаш (call screening) тизимидир. Навбатчи мурожаатни қабул қилганда, EMD (Emergency Medical Dispatch) ёки EPD (Emergency Police Dispatch) протоколлари орқали саволлар бериб, ҳолатнинг муҳимлигини аниқлайди: Priority 1 (ҳаёт учун хавф), Priority 2 (жиддий шикастланиш), Priority 3 (майда жиноят) ва Priority 4 (маълумот). Бу протоколлар Priority Dispatch System (PDS) га асосланади ва навбатчининг хатосини камайтириш учун 500 дан ортиқ сценарийни ўз ичига олади [4]. Масалан, агар мурожаат зўравонлик ҳақида бўлса, навбатчи мурожаатчига “ҳозирги ҳолатингиз қандай? Қурол борми? Эшик кулфланганми?” каби аниқ саволлар бериб, дарҳол полицияни юборган ҳолда, мурожаатчини тинчлантириш учун психологик маслаҳат беради. 2023 йилда PDS протоколлари орқали 15 миллион мурожаат баҳоланганида, 92 % и тўғри классификация қилинган [5].

Технологиялар навбатчиликнинг ўзига хос жиҳати сифатида кўринади. CAD (Computer-Aided Dispatch) тизими барча PSAPларда мавжуд бўлиб, у мурожаат маълумотларини автоматик киритиш, юрисдикцияни аниқлаш ва GPS орқали мурожаатчи жойидаги хавфларни кузатишни таъминлайди. NG911 билан бирга, мурожаатчи телефонсиз (текст орқали) ёки видео қилиб мурожаат қилиши мумкин, бу эса карсақлар ёки оғриқли ҳолатларда ҳаётни сақлашга ёрдам беради. Масалан, Тексасда 2024 йилда видео-мурожаатлар орқали 500 дан ортиқ зўравонлик ҳолатлари аниқланган [6]. Шунингдек, AI (Artificial Intelligence) элементлари жорий этилмоқда: IBM Watson ва Amazon Lex каби тизимлар мурожаатнинг тилини (инглиз, ишпана, хинд) автоматик таржима қилиб, навбатчининг ишлаш самарадорлигини 20 % га оширади [7].

Навбатчиларнинг психологик тайёргарлиги – яна бир ўзига хос жиҳат. АҚШда навбатчилар юқори стресс даражаси билан ишлайди (911 мурожаатларининг 30 % и эҳтиётсизлик ёки зўравонлик билан боғлиқ), шунинг учун Critical Incident Stress Management (CISM) дастури мавжуд: ҳар ҳафтада психологик семинарлар, peer support гуруҳлари ва PTSD (посттравматик стресс бузилиши) учун махсус терапия. 2022 йилги

тадқиқотга кўра, CISM орқали навбатчиларнинг burnout (тушув) даражаси 15 % га камайган [8]. Навбатчилар фаолиятининг жамият билан ҳамкорлик жиҳати ҳам муҳим: Community Emergency Response Teams (CERT) дастури орқали фуқаролар навбатчилар билан биргаликда тренинглари ўтказилади, бу эса мурожаатларнинг 10 % ининг олдини олади.

АҚШ навбатчилик қисмининг ўзига хос жиҳати – аноним ва мукофотли мурожаатлар тизимидир. Crime Stoppers International (CSI) орқали аноним маълумот берган шахсга 500–5000 доллар мукофот берилади, бу жиноятларни очишни 25 % га оширган [9]. 2024 йилда CSI орқали 50 000 дан ортиқ маълумотлар келиб, 30 000 жиноят очиқланган. Юридик шахслар (корхоналар) учун эса махсус Business Watch дастури мавжуд: улар полиция билан биргаликда камераларни улашиш ва навбатчиларга тезкор хабар бериш тизимини яратди.

Навбатчиларнинг тайёргарлиги ва сертификатларининг ўзига хослигида APCO ва NENA стандартлари устувор: навбатчилар Emergency Telecommunicator (ET) сертификати олиб, ҳар йили 24 соат қўшимча таълим олади. Масалан, Флоридада навбатчиларнинг 95 % и ET сертификатли, бу хатоликларни 1 % гача камайтирган [10]. Тадқиқотларга кўра, АҚШ навбатчилик тизимининг самарадорлиги технология ва инсон омилларининг мувофиқлигида: NG911 орқали жавоб вақти 20 % га қисқарган [11].

Умуман олганда, АҚШ полиция навбатчилик қисмининг ўзига хос жиҳатлари децентрализация, NG911 ва CAD каби замонавий технологиялар, PDS ва EMD протоколлари орқали баҳолаш, психологик тайёргарлик ва жамият билан ҳамкорликда ифодаланади. Бу тизим фавқулудда ҳолатларни 85–90 % самарали ҳал этишни таъминлайди ва Ўзбекистон каби мамлакатлар учун ўрнак бўлиши мумкин.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. National Emergency Number Association. NG911 Progress Report. – Alexandria: NENA, 2024. – P. 12-18.
2. Clawson, J. J. Emergency Medical Dispatch Protocols. – Salt Lake City: Priority Dispatch Corp., 2023. – P. 45-52. (Google Scholar)
3. Association of Public-Safety Communications Officials. APCO Standards for Public Safety Communications. – Daytona Beach: APCO, 2022. – P. 30-40. (Scopus)
4. Hall, N. The Role of Dispatchers in Emergency Response. // Journal of Emergency Management. – 2021. – Vol. 19. – №. 4. – P. 345-360. (Web of Science)
5. Federal Communications Commission. 911 Fee Formation and Usage Report. – Washington: FCC, 2024. – P. 20-25.
6. Smith, R. M. Technology Integration in 911 Centers. // Public Safety Communications. – 2023. – Vol. 15. – №. 2. – P. 112-128. (Google Scholar)
7. Johnson, K. AI in Emergency Dispatch: Opportunities and Challenges. // International Journal of Emergency Services. – 2024. – Vol. 13. – №. 1. – P. 78-92. (Scopus)
8. Everly, G. S. Critical Incident Stress Management in Dispatch Operations. // Journal of Workplace Behavioral Health. – 2022. – Vol. 37. – №. 3. – P. 200-215. (Web of Science)
9. Crime Stoppers International. Annual Impact Report. – London: CSI, 2024. – P. 5-10.

10. Florida Department of Law Enforcement. Dispatcher Certification Statistics. – Tallahassee: FDLE, 2023. – P. 15-20.
11. Taylor, A. B. NG911 Implementation and Response Times. // Homeland Security Affairs. – 2023. – Vol. 19. – P. 1-15. (Google Scholar)

