

ДОКЛАД
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
МОНИТОРИНГА
ОТДЕЛЕНИЙ
МИЛИЦИИ
МОГИЛЕВА
И МОГИЛЕВСКОЙ
ОБЛАСТИ



ДОКЛАД
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
МОНИТОРИНГА
ОТДЕЛЕНИЙ
МИЛИЦИИ
МОГИЛЕВА
И МОГИЛЕВСКОЙ
ОБЛАСТИ

Содержание

Введение	5
Выводы	9
Краткие рекомендации	14
Представление основной информации, собранной наблюдателями	18
Весь массив информации, собранной наблюдателями	26

1

Введение

Любому государству сложно в одиночку решать возникающие общественные проблемы. А вот сотрудничество людей и власти может привести к быстрому и эффективному выявлению сбоев в системах общественного управления, преодолению трудностей и укреплению социальной ткани.

Среди задач, поставленных Межведомственным планом по реализации рекомендаций, принятых Беларусью по итогам прохождения второго цикла универсального периодического обзора в Совете ООН по правам человека, и рекомендаций, адресованных Республике Беларусь договорными органами по правам человека, на 2016-2019 годы, есть:

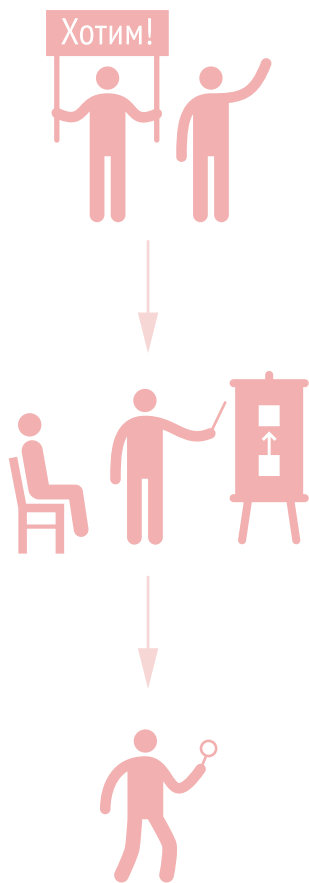
- укрепление национального потенциала по эффективному выполнению взятых Республикой Беларусь обязательств в соответствии с международными договорами в области прав человека; выявление проблем в области прав человека и разработка возможных законодательных и институциональных мер по их решению;
- эффективное использование международного опыта для совершенствования государственной политики в области прав человека;
- наращивание потенциала государственных учреждений в области прав человека; улучшение системы государственного контроля в области прав человека, укрепление уровня транспарентности результатов деятельности;
- **расширение государственно-общественного партнерства в области прав человека;**
- **совершенствование практики сбора и анализа детализированных данных по всем аспектам прав и свобод человека** с использованием показателей, отражающих осуществление международных стандартов в области прав и свобод человека в соответствии с международными требованиями.

1

- Ленинский РОВД г.Могилева.
- Октябрьский РОВД г.Могилева.
- ОВД Быховского райсполкома.
- ОВД Дрибинского райсполкома.
- ОВД Кировского райсполкома.
- ОВД Климовичского райсполкома.
- ОВД Краснопольского райсполкома.
- ОВД Кричевского райсполкома.
- ОВД Могилевского райсполкома.
- ОВД Мстиславского райсполкома.
- ОВД Первомайского района г.Бобруйска,
- ОВД Славгородского райсполкома.
- ОВД Чаусского райсполкома.
- ОВД Чериковского райсполкома.

В поддержку подхода о расширении государственно-общественного партнерства в июле 2016 г. мы провели мониторинг 14 отделений милиции Могилёвской области¹.





Процесс наблюдения состоял из трёх этапов:

- набор волонтеров;
- тренинг и контроль наблюдателей;
- мониторинг отделений.

Процесс наблюдения был построен следующим образом

Все желающие могли **подать заявку** и пройти обучающий тренинг по методикам общественного контроля.

Затем те из участников, кто **успешно прошёл** тренинг, не проявлял предвзятого отношения к милиции и ясно понимал задачу общественного контроля (ещё раз — помочь милиции стать лучше), направлялись с **мониторинговыми анкетами** непосредственно в отделения милиции.

Анкета, которую заполняли наблюдатели, была построена не на основе какого-то чётко регламентированного правового стандарта, а, скажем так, на основе здравого смысла. В первую очередь, наблюдатели фиксировали всё, что может понадобиться гражданину в случае его добровольного* обращения в отделение милиции.

Процесс наблюдения фокусировался на двух аспектах

Первый из них — коммуникативная доступность милиции для людей и представление правопорядка как некоего сервиса, который обеспечивают правоохранительные органы.

Здесь наблюдатели оценивали:

- простоту нахождения милиции при возможном обращении;
- доступность (возможность свободно войти в отделение, понятность правил и условий обращения, наличие безбарьерной среды);
- информационное обеспечение (качество, полнота информационных материалов: как и куда можно подать заявление, подробные контакты руководства и вышестоящих органов, информация о правах задержанных и т.п.);
- дружелюбность (отношение сотрудников к посетителям, возможность встретиться с руководителем отделения);
- а также бытовые условия (наличие питьевой воды, условия в туалетах, возможность зарядки телефона).

* У нас не было возможности мониторить условия для доставленных в отделение принудительно.

Второй фокус — условия труда самих сотрудников милиции: как проходит коммуникация старших и младших чинов, как к сотрудникам относятся посетители, есть ли рядом с местом работы пункт горячего питания, условия в уборных и т.п.

Волонтеры изучали сайты милицейской системы, вели визуальное наблюдение в отделениях милиции, а также посещали начальников отделений в их приёмные часы. Во время визитов они рассказывали начальнику отделения о мониторинге, о том, какие проблемы увидели в его отделении, пытались выяснить потребности отделения в волонтерских услугах от равнодушных граждан и общественных организаций (например, нужно ли для отделения сделать перевод какой-либо информации на английский язык). Если начальник отделения не был настроен на коммуникацию, наблюдатели покидали отделение по первой его просьбе.

Разумеется, данный мониторинг не лишен субъективности, некоторые вопросы предполагали оценочный характер ответов: к примеру, хорошо ли различимым шрифтом напечатана информация, представленная на стендах и т.п. Вместе с тем отметим, что все наблюдатели (а это были мужчины и женщины в возрастном диапазоне от 18 до 58 лет, с различным жизненным опытом) были ориентированы на отражение реальной ситуации.

Необходимо отметить, что такого рода независимое исследование работы органов правопорядка в регионе было проведено впервые. И хотя участники мониторинга крайне ответственно отнеслись к исследованию и особенно старались не мешать работе сотрудников милиции, предполагалась, что исследования вызовут некоторую долю неприязни у сотрудников. Однако в период проведения мониторинга не отмечено ни одного эксцесса или конфликта. Более того, большинство сотрудников с пониманием отнеслись к исследованиям и увидели в самой независимой оценке пользу для работы.

Представляем вашему вниманию результаты мониторинга

Выражаем надежду, что данная информация окажет реальную помощь в содействии построению уважительных отношений между правоохранительными органами и гражданами, позволит лучше ориентировать работу милиции на актуальные запросы общества, построить реалистичное представление о работе рядовых сотрудников и в целом будет способствовать повышению доверия людей к органам правопорядка.

2

Выводы



Руководство по демократическим основам полицейской деятельности ОБСЕ отмечает, что центральной характеристикой демократической службы полиции является концепция общественного согласия с деятельностью полиции. Полиция должна постоянно работать над тем, чтобы общественность поддерживала ее деятельность. Необходимым условием общественной поддержки является прозрачность в полицейской деятельности и развитие диалога и взаимопонимания между общественностью и полицией. Без диалога с общественностью полиция будет навязывать свои услуги, а не служить с вниманием к нуждам общества (пункт 95 Руководства).

Система МВД делает много в части взаимодействия с людьми и позитивной самопрезентации: например, проводит опросы общественного мнения и PR-мероприятия, такие как **#МОЯМИЛИЦИЯ**, где собирают благодарности граждан в адрес милиционеров. Работает общественный совет при МВД, введены должности пресс-офицеров. Однако данные инструменты часто являются формальными. (К примеру, участие в работе Общественного совета, недоступно для определенной части гражданского общества, которая традиционно рассматривается милицией как чуждая. Персональный состав совета определяется министром, в то время как отсутствуют какие-либо объективные критерии для включения желающих в его состав. Это приводит к недоверию к данному институту со стороны широкой общественности.)

Проведенный мониторинг, который был сфокусирован на сервисности и качестве коммуникации милиции с людьми, показал, что *отношение сотрудников отделений к посетителям достаточно уважительное и вежливое, а в некоторых случаях — даже радушное. Но это не результат корпоративных практик, а результат личных качеств каждого отдельного сотрудника.*

Вместе с тем, можно отметить большое влияние фактора «рутины» в работе сотрудников, при котором внимание к нуждам граждан формализуется. В том числе отсюда проистекает невнимательность к тому, как выглядит информация на милицейских сайтах и информационных досках, неопрятность в отделениях и т. п.

Возможности повышения доверия к милиции основаны на ориентации на нужды людей. В короткой перспективе на практике можно предложить: сделать сайт УВД облисполкома и сайты райисполкомов более дружелюбными к пользова-

телю, принять внутри отделений базовые решения, способствующие комфорту посетителей и сотрудников (доступная питьевая вода, широкая и полная информация на досках объявлений и т. д.). В чуть более далекой перспективе - выстроить программы взаимодействия граждан и милиции, в которых граждане окажутся не просто пассивными получателями информации (например, организовать взаимодействие с волонтерами в части информационного дизайна, не просто размещать текущие оперативные сводки, а рассказывать, в каких районах преступность выше, чтобы люди могли ориентироваться при покупке жилья).

Касательно результатов мониторинга можно сказать следующее: понимая, что условия для посетителей в отделениях милиции зависят от многих сложных факторов, в первую очередь, от наличия материальных ресурсов, мы не можем не отметить, что *многие базовые решения, способствующие комфорту людей, упомянутые в Директиве №2** и не требующие особых затрат, не предприняты. В частности:



1. Возможность быстро найти отделение

Информацию об отделениях милиции Могилевской области можно найти на сайте УВД облисполкома и сайтах райисполкомов (горисполкома). Однако на этих сайтах отсутствует единый подход к подаче информации, пользовательская навигация разнобразная, а на сайтах райисполкомов (горисполкома) ко всему еще часто и достаточно путанная. На всех сайтах отсутствуют схемы проезда к конкретному отделению милиции общественным транспортом, что может создавать проблемы для неопытных пользователей. Зато, и это выгодно отличает Могилевщину от других регионов мониторинга (Витебской и Минской областей), прикреплены карты, сообщающие о расположении отделений.

Ситуация усугубляется тем, что указателей, ведущих к отделениям милиции, на прилегающих территориях недостаточно. Только в 3 случаях из 14 наблюдатели посчитали, что указателей достаточно. В 8 случаях — указателей нет вообще.

В 2 случаях отделения милиции не были оснащены вывесками, еще в 1 отделении вывеска плохо различима.

* Напомним, что в стране действует президентская Директива №2 «О де бюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения», которая постановляет «руководителям государственных органов обеспечить: надлежащую организацию мест приема граждан в государственных органах, осуществляющих административные процедуры, включая обеспечение достаточным количеством сидячих мест для посетителей и парковочных мест для транспорта, питьевой водой, иными удобствами, формирование безбарьерной среды для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями передвижения в целях их беспрепятственного доступа к местам приёма граждан».



2. Бытовые условия снаружи и внутри отделений

Следует отметить в целом хорошее гигиеническое состояние вестибюлей отделений (чисто во всех случаях). Комфортный температурный режим и чистый воздух (не накурено, отсутствуют посторонние запахи) есть в 14 и 13 отделениях соответственно.

Вместе с тем, обращает на себя внимание ряд проблем, которые могут быть разрешены достаточно быстро и без большого вложения бюджетных средств. Так, в 13 из 14 вестибюлей отделений отсутствуют общедоступные урны.

В 6 отделениях Могилева и области общедоступна питьевая вода (к примеру, бутли с питьевой водой), что является редкостью по сравнению с другими регионами мониторинга, где общедоступной питьевой воды не было вовсе. Но, как и почти везде, отсутствуют автоматы для продажи напитков/продуктов питания. Посетителям в большинстве райотделов не удастся подзарядить мобильный телефон, поскольку лишь в 2 из 14 отделений милиции доступны работающие розетки.

В достаточном количестве сидячие места для посетителей есть в вестибюлях 8 отделений, в 6 – места хотя и есть, но их явно недостаточно (например, 1 стул на вестибюль). Ситуация со столами для посетителей похожая: только в вестибюлях 5 отделений они имеются в достаточном количестве, в 6 из 14 – их нет вовсе. Уборные характеризуются следующим образом: 9 обозначены специальным знаком, которая в т.ч. информирует, для какого пола предназначен туалет, 11 находятся в удовлетворительном гигиеническом состоянии (в остальных волонтеры отмечают грязь, осыпающуюся побелку и т.п.), 7 – приватны (кабинки закрываются на засов). Туалетная бумага есть в 8 уборных. Холодная вода есть везде и нигде нет горячей воды. Мыло есть в 10 случаях из 14. Сушилки/полотенца для рук есть в 4 уборных.



3. Безбарьерная среда

Мы понимаем, что создание безбарьерной среды для людей с инвалидностью требует значительных материальных затрат, но в то же время не можем не отметить, сложившуюся проблему.

Обозначенные парковочные места для людей с инвалидностью есть только в 2 случаях.

Безбарьерная среда при входе в отделение соблюдается (пусть и с долей условности) в 5 случаях из 14. Ни в одном из отделений нет специально оборудованной туалетной комнаты, приспособленной для людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

У наблюдателей сложилось впечатление, что со стороны сотрудников правоохранительной системы до сих пор нет ясного понимания, что безбарьерная среда – это не только пандусы, но и возможность для человека с инвалидностью сохранять чувство собственного достоинства.

4. Коммуникативная доступность отделений

По результатам мониторинга следует отметить неполную информативность отделений для людей.

В большинстве случаев нет возможности вести записи непосредственно возле информационных стендов (10 случаев из 14).

В 3 случаях из 14 на стендах нет информации о правилах приема, регистрации и рассмотрения заявлений и отсутствуют шаблоны заявлений. В одном из отделений для граждан предлагались только образцы заявлений на покупку и хранение оружия, еще в одном – только заявления о продаже оружия. Информация о порядке обжалования действий/бездействия сотрудников милиции также представлена только в 9 отделениях.

Информация о кризисных центрах для людей в беде – в 7 отделениях, а информация о порядке получения юридической помощи – в 9, что позитивно отличает моголевский регион от других регионов мониторинга. Никакая информация не представлена ни на белорусском языке, ни на английском. При этом большинство руководителей отделений в беседе с наблюдателями говорят, что средств на информирование людей выделяется достаточно.



5. Коммуникация с начальниками отделений

Поскольку мониторинг был первой практикой такого рода в регионе, исследователи были готовы встре-

тить настороженность со стороны сотрудников милиции. У наблюдателей сложилось впечатление об осведомленности руководства отделений об их визите. Разговоры с представителями большинства отделений прошли в спокойной атмосфере (за исключением одного случая, где наблюдатели отмечают несдержанное, резкое поведение руководителя). В некоторых отделениях для наблюдателей проводили экскурсию. Многих руководителей отделений волонтеры охарактеризовали как «вежливых», «корректных», «доброжелательных».

Но вместе с тем волонтеры говорят о недоверии руководства милиции к гражданам, отсутствии видения взаимодействия с гражданами как ценности само по себе и как инструмента для улучшения общественного устройства и эффективности милиции.

Говоря о потребностях отделений, в абсолютном большинстве, руководители отделений не видят места для гражданского (волонтерского) участия в работе милиции. Даже в переводе информации со стендов на английский/беларусский язык или помощи дизайнера в оформлении стендов. Единственное исключение делается для волонтерской помощи в поиске пропавших людей.



6. Условия работы сотрудников милиции

Бытовые условия, в которые временно попадают посетители отделений, для сотрудников являются постоянными. Часто туалеты для посетителей и сотрудников одни и те же, со всеми вышеназванными характеристиками (неудовлетворительное состояние, отсутствие туалетной бумаги, сушилок и нормального мыла).

Наблюдатели спрашивали у руководства, как поощряются рядовые сотрудники за оперативное реагирование и отзывчивость к гражданам. Только в 6 случаях из 12 было сказано, что сотрудников поощряют (в т.ч. кортиками и денежными премиями).

Можно отметить невысокий уровень лояльности руководителей отделений к сотрудникам. Например, в большинстве случаев для сотрудников не предусмотрена поддержка психолога: психолог есть в штате УВД, вместо психолога предлагается комната отдыха, телевизор, разговор с руководителем, имеющим педагогическое образование. В одном из отделений наблюдателям сказали «Сотрудников не трогайте, у них контракты на 5 лет, кому не нравится, пусть уходят, мы никого не держим».

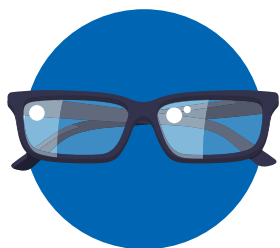
3

Краткие рекомендации

Взаимодействие с гражданским обществом

Одним из мероприятий Межведомственного плана по реализации рекомендаций, принятых Республикой Беларусь по итогам прохождения второго цикла универсального периодического обзора в Совете Организации Объединенных Наций по правам человека, и рекомендаций, адресованных Республике Беларусь договорными органами по правам человека, на 2016 – 2019 годы является проведение ревизии работы общественных консультативных советов при республиканских органах государственного управления в целях повышения прозрачности их деятельности (Мероприятие 6). Кроме того, среди мероприятий Плана указано «продолжение практики привлечения общественных объединений к обсуждению проектов нормативных правовых актов, в том числе посредством включения в общественно-консультативные советы представителей общественных объединений, а также проведения анализа актов законодательства в части необходимости закрепления в них нормативных предписаний о расширении практики участия общественности в управлении обществом и государством» (Мероприятие 5).

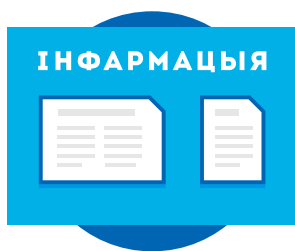
В связи с изложенным, предлагаем ряд **рекомендаций, направленных на развитие взаимодействия милиции с обществом:**



1. Пересмотреть существующий механизм включения представителей гражданского общества в Общественный совет при МВД, предусмотрев в нем возможность расширения числа участников за счет привлечения представителей тех организаций, деятельность которых направлена на оказание содействия МВД в реализации задач по соблюдению и защите прав и свобод человека.
2. Предусмотреть создание общественных советов при региональных управлениях внутренних дел с тем, чтобы обеспечить учет мнения представителей местных сообществ, а также обеспечить прозрачность создания и деятельности таких советов и возможность включения в них представителей гражданского общества с различными взглядами.



3. Обеспечить бóльшую доступность нормативно-правовых актов, в том числе локальных, регулирующих деятельность милиции.
4. Принять на уровне локального нормативного правового акта положения об учете прав человека в деятельности милиции, в том числе направленные на обеспечение прав уязвимых групп, представителей национальных и других меньшинств, предусматривающие свод правил по использованию нейтральных слов и выражений в отношении таких меньшинств, людей с инвалидностью и других.
5. Предусмотреть возможность прохождения периодического обучения сотрудников милиции по вопросам соблюдения и защиты прав человека, а также по вопросам особенностей взаимодействия с уязвимыми группами и представителями различных меньшинств.



Информационная доступность

1. Внести в программу развития и благоустройства Могилева и области требования по стандартизированному размещению (к примеру, на всех центральных улицах) информационных указателей о местонахождении отделений милиций.
2. С привлечением общественных организаций разработать перечень информационных стендов, размещаемых в фойе дежурных частей отделений милиции, с рекомендациями по оформлению (включая справочную, правовую информацию и контакты).
3. Уделить особое внимание развитию сайтов правоохранительных органов. Использовать карты, gps координаты, иностранный язык и иную информацию для упрощения нахождения отделений милиции. Расширить на сайте представление информации о деятельности милиции, криминологической ситуации, в т.ч. с использованием открытых данных.



Условия для посетителей

1. Стандартизировать и сделать более комфортными условия для посетителей в фойе отделений: дооснастить отделения мебелью (вкл. столы, стулья, скамейки), урнами, питьевой водой, розетками.
2. По возможности согласовать размещение автоматов с платными напитками.
3. Провести плановый ремонт и оснащение туалетов, обеспечить беспрепятственный доступ для граждан.
4. Включить в план благоустройства города создание обязательных доступных парковок вблизи отделений милиции, с достаточным количеством мест для людей с инвалидностью.
5. Предусмотреть в планах по ремонту и реконструкции отделений милиции создание условий безбарьерной среды; в отделениях, где уже предприняты усилия для обеспечения безбарьерной среды, довести их до логичного завершения.

4

Представление информации, собранной наблюдателями



Обращаем ваше внимание, что весь массив информации, собранной наблюдателями, с разбивкой по каждому отделению, представлен на последних страницах доклада.

Возможность быстро найти отделение милиции и условия снаружи отделения

Информацию об отделениях милиции Могилевской области можно найти на сайте УВД облисполкома и сайтах райисполкомов (горисполкома). Однако на этих сайтах отсутствует единый подход к подаче информации, пользовательская навигация разнообразная, а на сайтах райисполкомов (горисполкома) ко всему еще часто и достаточно путанная.

Например, на сайтах некоторых районных исполкомов (например, в Климовичах) милиция размещена в разделе «Власть». В других, например, в Чаусах, милицию в раздел «Власть» не помещают, здесь вообще невозможно найти информацию о местном отделении внутренних дел.

Но в целом волонтеры были сфокусированы на сайтах милицмейской системы. На сайте УВД облисполкома реализована удобная навигация для поиска информации о работе районных отделений, пользователь может использовать простое горизонтальное меню: Главная -> РОВД -> конкретное отделение.

На сайте УВД облисполкома пользователь найдет информацию об адресе, корректных номерах, e-mail в 14 из 14 случаев. Вместе с тем он нигде не получит информацию о графике приема руководством. Эту информацию придется искать на сайтах райисполкомов.

На всех сайтах отсутствуют схемы проезда к конкретному отделению милиции общественным транспортом, что может создавать проблемы для неопытных пользователей. Зато прикреплены карты, сообщающие о расположении отделений.



Райотделы обозначены указателями в достаточном количестве



Оснащение отделений вывесками



Остановка общественного транспорта всегда рядом



Оснащение отделений собственной оборудованной парковкой



Соблюдение безбарьерной среды при входе



Наличие места для курения

Ситуация усугубляется тем, что указателей, ведущих к отделениям милиции, на прилегающих территориях недостаточно. Только в 3 случаях из 14 наблюдатели посчитали, что указателей достаточно. В 8 случаях – указателей нет вообще.

В 2 случаях отделения милиции не были оснащены вывесками, еще в 1 отделении вывеска плохо различима.

В 4 случаях из 14 в разумной близости от отделения не располагается остановка общественного транспорта. Зато посетитель сможет запарковаться рядом с отделением милиции в 12 случаях. Правда, обозначенные парковочные места для людей с инвалидностью есть только в 2 случаях.

Только в 1 случае из 14 не было возможности беспрепятственно попасть в отделение – т. е. не было замков, не требовалось разрешение дежурного.

Безбарьерная среда при входе в отделение соблюдается (пусть и с долей условности) в 5 случаях из 14. Дважды при входе был пандус и ещё в трёх случаях наблюдатели отмечают наличие кнопки вызова дежурного.

Оборудованным и обозначенным местом для курения (урна и навес от дождя) оснащены 3 из 14 отделений (еще в двух место для курения оборудовано только для сотрудников).

Условные обозначения:

- да;
- да, но с долей условности (например, парковка есть, но она маленькая или плохо оборудованная);
- нет;
- не удалось установить либо пропуск вопроса, т.к. на предыдущий, связанный вопрос ответили «нет»



Осмотр вестибюля отделения милиции

Следует отметить в целом хорошее гигиеническое состояние вестибюлей отделений (чисто во всех случаях). Комфортный температурный режим и чистый воздух (не накурено, отсутствуют посторонние запахи) есть в 14 и 13 отделениях соответственно.

Вместе с тем, обращает на себя внимание ряд проблем, которые могут быть разрешены достаточно быстро и без большого вложения бюджетных средств. Так, в 13 из 14 вестибюлей отделений отсутствуют общедоступные урны, в некоторых из них урны отсутствуют и снаружи. В 4 отделениях милиции недостаточный уровень освещенности, в связи с чем посетители могут испытывать дискомфорт при длительном нахождении (например, для написания жалобы или ознакомления с информацией на стендах).

В 6 отделениях Могилева и области есть общедоступная питьевая вода (к примеру, бутли с питьевой водой), что является редкостью по сравнению с другими регионами мониторинга, где общедоступной питьевой воды не было вовсе. Но, как и почти везде, отсутствуют автоматы для продажи напитков/продуктов питания. Посетителям в большинстве райотделов не удастся подзарядить мобильный телефон, поскольку лишь в 2 из 14 отделений милиции доступны работающие розетки.

В достаточном количестве сидячие места для посетителей есть в вестибюлях 8 отделений, в 6 – места хотя и есть, но их явно недостаточно (например, 1 стул на вестибюль). Ситуация со столами для посетителей похожая: только в вестибюлях 5 отделений они имеются в достаточном количестве, в 6 из 14 – их нет вовсе.



Наличие общедоступных урн для мусора



Соблюдение достаточной освещённости



Наличие общедоступной питьевой воды



Оборудование доступными работающими розетками



Оборудование рабочими столами для посетителей



Возможность воспользоваться туалетом

Волонтеры (под видом посетителей) смогли попасть в туалетные комнаты в 14 случаях из 14. В 5 случаях это прошло беспрепятственно, в остальных случаях требовалось обратиться к сотруднику и получить его разрешение.

Уборные характеризуются следующим образом: 9 обозначены специальным знаком, которая в т.ч. информирует, для какого пола предназначен туалет, 11 находятся в удовлетворительном гигиеническом состоянии (в остальных волонтеры отмечают грязь, осыпающуюся побелку и т.п.), 7 – приватны (кабинки закрываются на засов). Туалетная бумага есть в 8 уборных. Холодная вода есть везде и нигде нет горячей воды. Мыло есть в 10 случаях из 14. Сушилки/полотенца для рук есть в 4 уборных.

В большинстве случаев в отделениях милиции оборудован общий туалет и для посетителей, и для сотрудников.

Ни в одном из отделений нет специально оборудованной туалетной комнаты, приспособленной для людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Но в 3 случаях волонтеры отмечают, что обычный туалет выглядит вполне пригодным (достаточно пространства, большие проемы, нет барьеров).



Возможность посетить туалет



Гигиена в уборных



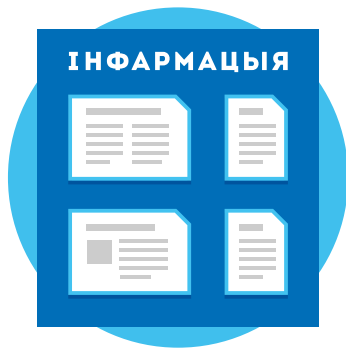
Оснащённость туалетной бумагой



Оборудованность сушилками для рук или бумажными полотенцами



Наличие тёплой воды для мытья рук



Коммуникативная доступность отделения

По результатам мониторинга следует отметить неполную информативность отделений для людей.

В абсолютном большинстве случаев (13 из 14) информация напечатана ясным, хорошо различимым шрифтом, визуально легкодоступна. Вместе с тем информационные стенды часто не аккумулированы в одном месте, а разнесены по всему вестибюлю (в 5 случаях из 14), в 2 случаях волонтеры отметили, что информационные стенды плохо различимы и их приходится долго искать.

В большинстве случаев нет возможности вести записи непосредственно возле информационных стендов (10 случаев из 14).

В 3 случаях из 14 на стендах нет информации о правилах приема, регистрации и рассмотрения заявлений и отсутствуют шаблоны заявлений. В одном из отделений для граждан предлагались только образцы заявлений на покупку и хранения оружия, еще в одном – только заявления о продаже оружия.

Информация о порядке обжалования действий/бездействия сотрудников милиции – также представлена только в 9 отделениях.

Информация о кризисных центрах для людей в беде – в 7 отделениях, а информация о порядке получения юридической помощи – в 9, что позитивно отличает могилевский регион от других регионов мониторинга.

Никакая информация не представлена ни на белорусском языке, ни на английском.

При этом большинство руководителей отделений в беседе с наблюдателями говорят, что средств на информирование людей выделяется достаточно.



Размещение информации о юридической помощи



Размещение информации о кризисных центрах для людей в беде



Информация о порядке приема и рассмотрения заявлений



Наличие шаблонов заявлений



Наличие информации о порядке обжалования действий или бездействий сотрудников милиции



Наличие информации о порядке приема и регистрации заявлений



Коммуникация сотрудников с посетителями. Коммуникация сотрудников между собой

Сотрудники милиции, находящиеся в дежурной части, в большей части случаев вежливо и корректно ведут себя с посетителями.

Во время проведения мониторинга абсолютно все дежурные имели опрятный внешний вид и вступали в коммуникацию по первой просьбе (если не были заняты в иной рабочей коммуникации).

Почти везде по первой просьбе выдается ручка, бумага (в 1 отделении из 14 наблюдателям не дали ручку, сославшись на то, что она одна). Не зафиксировано ни одного случая неравного отношения к белорусскоязычным посетителям, в одном из отделений сотрудники продемонстрировали положительное отношение.

Во всех отделениях у сотрудников дежурной части имелся опознавательный жетон (вместе с тем, нам все еще кажется, что принятый сейчас формат жетонов слишком маленький и не позволяет идентифицировать сотрудника).

Вместе с тем, имеются и проблемы в общении сотрудников милиции с посетителями. В 1 случае из 14 дежурный не смог предоставить необходимые разъяснения, еще в 1 разъяснения были представлены, однако наблюдателям показалось, что эта информация не правдива. В 2 случаях из 14 сотрудники не обращались с посетителями с уважением и на «Вы». В 1 отделении зафиксировано использование сотрудниками милиции нецензурных слов в общении с посетителями, в 2 – в общении сотрудников милиции между собой. В большинстве случаев (10 из 14) сотрудники милиции перед началом беседы с посетителями не представлялись (не называли ни должность, ни фамилию).

Книгу замечаний и предложений по первой просьбе выдали в 11 случаях из 14.



Опрятный внешний вид дежурных



Жетон сотрудника различим



Сотрудники предоставляют необходимые разъяснения



Сотрудники не используют бранные слова при общении с посетителями



Уважительное обращение с посетителями



Представление сотрудника



Соблюдается ли график приема руководством

Коммуникация с начальниками управлений (отделов) внутренних дел

В большинстве случаев (в 12 отделениях) руководители отделений вели прием в соответствии с графиком. В 1 случае в приеме начальником РОВД в приемные часы наблюдателям отказали без каких-либо разъяснений, но при этом наблюдатели зафиксировали, что посетительница, пришедшая на прием, ожидала начальника 50 минут и на прием попала. Еще в 1 случае в приемные часы начальника РОВД наблюдателей принял его заместитель (информацию о том, что начальник в отпуске наблюдатели посчитали недостоверной).

Наблюдатели смогли встретиться с 12 руководителями отделений (начальниками и их замами) в приемные часы.

В ходе разговора сложилось впечатление об осведомленности руководства отделений о проходящем мониторинге. Разговоры с представителями большинства отделений прошли в спокойной атмосфере (за исключением одного случая, где наблюдатели отмечают несдержанное, резкое поведение руководителя). В некоторых отделениях для наблюдателей проводили экскурсию. Многих руководителей отделений волонтеры охарактеризовали как «вежливых», «корректных», «доброжелательных».

Но вместе с тем волонтеры говорят о недоверии руководства милиции к гражданам, отсутствии видения взаимодействия с гражданами как ценности само по себе и как инструмента для улучшения общественного устройства и эффективности милиции.

Говоря о потребностях отделений, в абсолютном большинстве, руководители отделений не видят места для гражданского (волонтерского) участия в работе милиции. Даже в переводе информации со стендов на английский/беларусский язык или помощи дизайнера в оформлении стендов. Единственное исключение делается для волонтерской помощи в поиске пропавших людей.



Пункт горячего питания



Поощрение сотрудников

Условия работы сотрудников милиции

Бытовые условия, в которые временно попадают посетители отделений, для сотрудников являются постоянными. Часто туалеты для посетителей и сотрудников одни и те же, со всеми вышеназванными характеристиками (неудовлетворительное состояние, отсутствие туалетной бумаги, сушилок и нормального мыла).

Пункт горячего питания с приемлемыми ценами в разумной близости от отделений наблюдается только в 10 случаях.

Наблюдатели спрашивали у руководства, как поощряются рядовые сотрудники за оперативное реагирование и отзывчивость к гражданам. Только в 6 случаях из 12 (столько разговоров состоялось) было сказано, что сотрудников поощряют кортиками и денежными премиями. В других случаях пояснить, как выглядит система поощрений, не могли либо говорили, что «поощрения практикуются только в особых случаях», что вешают фото на доску почета, дают дополнительный выход или возможность работать на более новой служебной машине.

Можно отметить невысокий уровень лояльности руководителей отделений к сотрудникам. Например, в большинстве случаев для сотрудников не предусмотрена поддержка психолога: психолог есть в штате УВД, вместо психолога предлагается комната отдыха, телевизор, разговор с руководителем, имеющим педагогическое образование. В одном из отделений наблюдателям сказали «Сотрудников не трогайте, у них контракты на 5 лет, кому не нравится, пусть уходят, мы никого не держим».

5

Собранные данные

	Климовичский РОВД	Краснопольский РОВД	Кричевский РОВД	Чериковский РОВД	Октябрьский РОВД г. Могилёва	Чауское РОВД Могилёвской области	Славгородское РОВД Могилёвской области	Быховское РОВД Могилёвской области	Ленинский РОВД г. Могилёва	Кировское РОВД	РОВД по Первомайскому району г. Бобруйска	Могилёвский РОВД Могилёвской области	Дрибинский РОВД Могилёвской области	Мстиславский РОВД Могилёвской области
корректный адрес на сайте	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
корректный телефон на сайте	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
e-mail/форма обратной связи на сайте	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
схема проезда общественным транспортом на сайте	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
схема проезда личным транспортом на сайте	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
график приема граждан ответственными лицами	Red	Red	Red	Red	Grey	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
отделение оснащено вывеской	Orange	Green	Green	Green	Green	Red	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green
в районе есть указатели, поясняющие, как найти отделение	Red	Green	Orange	Green	Red	Orange	Green	Red	Green	Orange	Red	Red	Red	Red
в разумной близости располагается остановка общественного транспорта	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Green	Red	Green	Red	Red	Red	Red
посетителям можно парковать автотранспорт у отделения милиции	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Green	Red
есть парковка для людей с инвалидностью	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Orange	Green	Grey	Red	Red	Red	Grey
возле отделения оборудовано место для курения	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Red	Green	Red	Red	Red	Red	Red
в разумной близости от отделения есть пункт общественного питания	Green	Red	Orange	Green	Green	Green	Green	Green	Orange	Green	Red	Red	Red	Green
есть возможность беспрепятственно попасть в здание	Green	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
на входе в отделение соблюдена безбарьерная среда	Red	Orange	Orange	Orange	Red	Red	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
гигиена помещения в вестибюле	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
достаточное количество общедоступных урн	Red	Red	Red	Red	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
комфортный температурный режим	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
чистый воздух	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green
соблюдается корректный звуковой режим	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
достаточный уровень освещенности	Red	Red	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Green
общедоступная питьевая вода (бесплатно)	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
доступны напитки и продукты питания (платно)	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red
доступны работающие розетки	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Red	Green
есть сидячие места для посетителей	Green	Orange	Green	Orange	Orange	Green	Green	Green	Orange	Green	Orange	Orange	Orange	Green
есть столы для посетителей или другая мебель, за которой можно писать	Orange	Orange	Orange	Green	Green	Green	Red	Red	Red	Red	Green	Red	Red	Red

	Климовичский РОВД	Краснопольский РОВД	Кричевский РОВД	Чериковский РОВД	Октябрьский РОВД г. Могилёва	Чауское РОВД Могилёвской области	Славгородское РОВД Могилёвской области	Быховское РОВД Могилёвской области	Ленинский РОВД г. Могилёва	Кировское РОВД	РОВД по Первомайскому району г. Бобруйска	Могилёвский РОВД Могилёвской области	Дрибинский РОВД Могилёвской области	Мстиславский РОВД Могилёвской области
работники милиции обращаются к посетителям с уважением и на «Вы»	да	да	да	да	да	нет	да	да	да	да	да	да	да	да
работники милиции представляются (называют свою фамилию и звание)	да	нет	нет	нет	да	да	да	да	да	да	да	нет	нет	нет
работники милиции доброжелательны к посетителям	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
сотрудники вступают в коммуникацию по первой просьбе, если не заняты	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
работники милиции не используют бранные слова, говоря с посетителями	да	да	да	да	да	да	нет	да	да	да	да	да	да	да
работники милиции имеют опрятный внешний вид	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
жетон сотрудника различим	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
милиционеры уважительно общаются между собой вне зависимости от чина	да	нет	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
милиционеры при общении между собой не используют бранных слов	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
милиционеры между собой доброжелательны	да	да	нет	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
работники милиции предоставляют необходимые и исчерпывающие разъяснения	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
отношение сотрудников к белорусоязычным посетителям	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
сотрудники владеют иностранными языками и могут оказать помощь иностранцу	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
по просьбе посетителей выдаётся бумага и ручка	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
соблюдается график приёма посетителей руководством	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
книга замечаний и предложений выдаётся по первой просьбе	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да

Условные обозначения:

- да
- да, но с долей условности
- нет
- не удалось выяснить

Доклад по результатам мониторинга отделений милиции Могилева и Могилевской области

«Пенал Реформ Инт.» Филиал в РФ
127055, г. Москва, Угловой пер., д. 2
(499) 978 20 62
sshimovolos@penalreform.org

РПОО «Белорусский Хельсинкский Комитет»
220036, Минск, ул. К. Либкнехта, 68, офис 1201
(17)222 48 00
www.belhelcom.org
facebook.com/belhelcom
office@belhelcom.org
Контакт в Могилеве: Владимир Кравченко, +375296316610

При поддержке **Еврокомиссии в Беларуси**
в рамках проекта «Содействие гражданскому обществу в инициативах, способствующих большей открытости и прозрачности в деятельности правоохранительных органов Республики Беларусь»

