

ДОКЛАД  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ  
МОНИТОРИНГА  
ОТДЕЛЕНИЙ  
МИЛИЦИИ  
ВИТЕБСКА  
И ВИТЕБСКОЙ  
ОБЛАСТИ





ДОКЛАД  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ  
**МОНИТОРИНГА**  
**ОТДЕЛЕНИЙ**  
**МИЛИЦИИ**  
ВИТЕБСКА  
И ВИТЕБСКОЙ  
ОБЛАСТИ

# Содержание

<b>Введение</b>	5
<b>Выводы</b>	9
<b>Краткие рекомендации</b>	14
<b>Представление основной информации, собрانной наблюдателями</b>	18
<b>Весь массив информации, собранной наблюдателями</b>	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.*

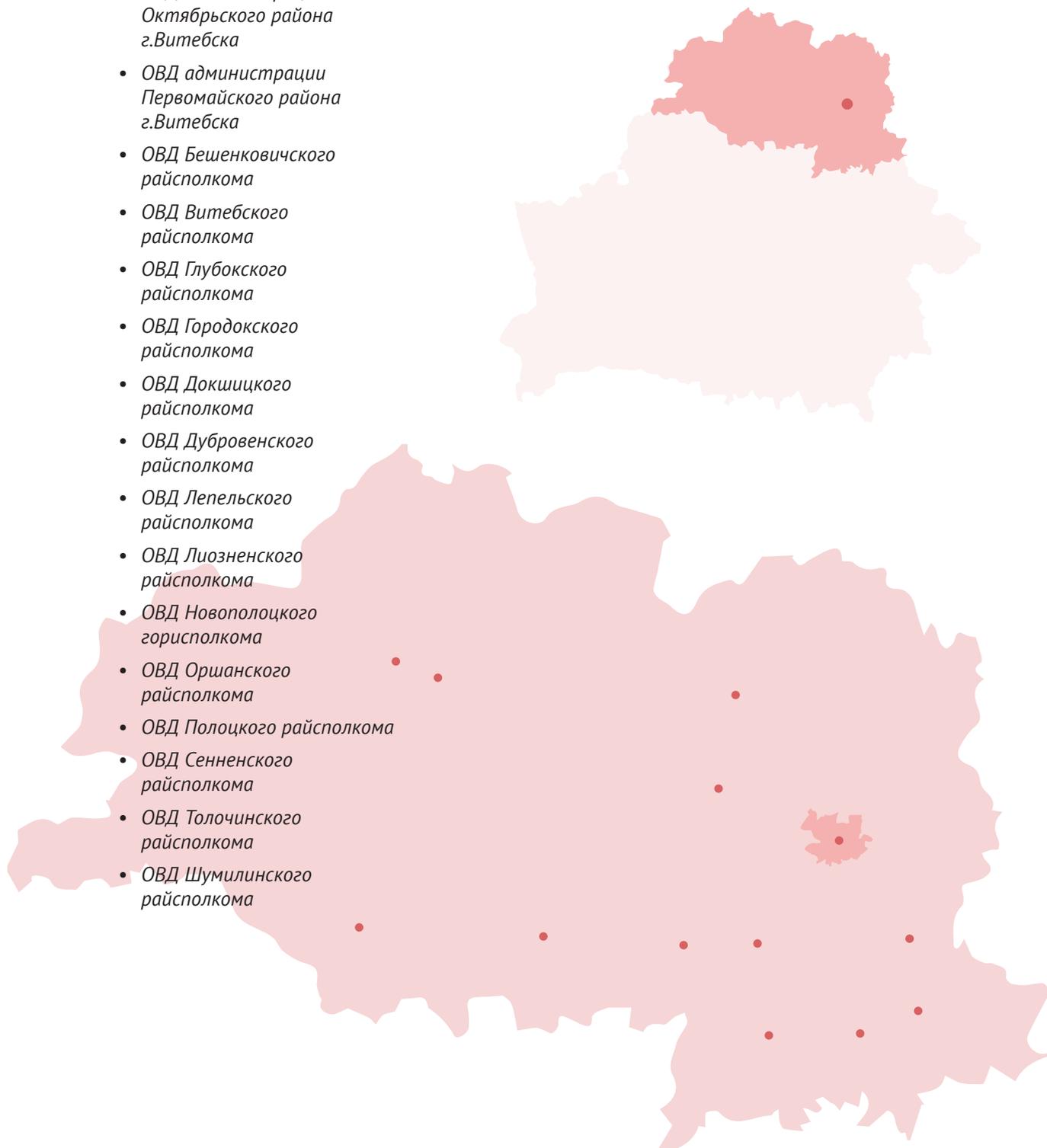
Среди задач, поставленных Межведомственным планом по реализации рекомендаций, принятых Беларусью по итогам прохождения второго цикла универсального периодического обзора в Совете ООН по правам человека, и рекомендаций, адресованных Республике Беларусь договорными органами по правам человека, на 2016-2019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

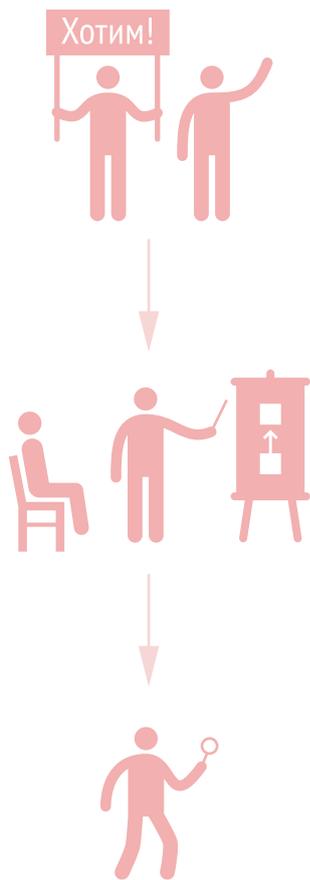
- укрепление национального потенциала по эффективному выполнению взятых Республикой Беларусь обязательств в соответствии с международными договорами в области прав человека; выявление проблем в области прав человека и разработка возможных законодательных и институциональных мер по их решению;
- эффективное 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

- ОВД администрации Железнодорожного района г.Витебска
- ОВД администрации Октябрьского района г.Витебска
- ОВД администрации Первомайского района г.Витебска
- ОВД Бешенковичского райсполкома
- ОВД Витебского райсполкома
- ОВД Глубокского райсполкома
- ОВД Городокского райсполкома
- ОВД Докшицкого райсполкома
- ОВД Дубровенского райсполкома
- ОВД Лепельского райсполкома
- ОВД Лиозненского райсполкома
- ОВД Новополоцкого горисполкома
- ОВД Оршанского райсполкома
- ОВД Полоцкого райсполкома
- ОВД Сенненского райсполкома
- ОВД Толочинского райсполкома
- ОВД Шумилинского райсполкома

В поддержку подхода о расширении государственно-общественного партнерства в июле 2016 г. мы провели мониторинг 17 отделений милиции Витебской области<sup>1</sup>.





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 20 до 55 лет, с различным жизненным опытом) были ориентированы на отражение реальной ситуации.

## *Представляем вашему вниманию результаты мониторинга*

Для удобства пользования информацией, а также в поддержку идей прозрачности работы и open data мы представляем как основные данные, так и полные данные, собранные наблюдателями, с разбивкой по каждому конкретному отделению – на последних страницах доклада.

Выражаем надежду, что данная информация окажет реальную помощь в содействии построению уважительных отношений между правоохрнительными 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 милицеских 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 обласполкома и сайты райисполкомов более дружелюбными к

пользователю, 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

Информация на сайте УВД облисполкома и на сайте райсполкомов (горисполкомов) подается достаточно путанно, ни в одном из 17 случаев не размещены ни схема проезда общественным транспортом, ни схема проезда личным транспортом – все это может вызывать сложности у неопытных пользователей.

Уличных указателей, направляющих к отделениям, явно недостаточно. Только в 3 случаях из 17 наблюдатели отметили, что указатели легко привели их к отделению. Не все отделения имеют вывеску «милиция».



## 2. Бытовые условия снаружи и внутри отделений

В 8 случаях из 17 посетитель не сможет запарковаться рядом с отделением милиции. При этом обо-

\* 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».

значенные парковочные места для людей с инвалидностью есть только в 1 случае (и да, это ровно 1 место).

Во всех отделениях милиции отсутствуют общедоступные урны и питьевая вода. Работаящие розетки доступны только в 1 вестибюле из 17. В достаточном количестве сидячие места для посетителей есть в вестибюлях 4 отделений, в 9 – места хотя и есть, но их явно недостаточно (например, 1 стул на вестибюль), 4 отделения не оборудованы стульями вообще. Ситуация со столами для посетителей похожая: только в 2 отделениях они имеются в достаточном количестве, в 4 из 17 – их нет вовсе.

Волонтеры (под видом посетителей) смогли попасть в туалетные комнаты в 14 случаях из 17. Правда, только в 1 случае это прошло беспрепятственно, в остальных случаях требовалось обратиться к сотруднику и получить его разрешение. Еще в одном случае волонтеры смогли посетить туалетную комнату после того, как пообщались с начальником отделения и сообщили ему, что они наблюдатели. Таким образом, далее представляются данные осмотра 15 уборных (при этом, надо понимать, что в некоторых случаях в эти туалеты не пускают задержанных, отправляя их в уличные туалеты). Уборные характеризуются следующим образом: 11 находятся в удовлетворительном гигиеническом состоянии, 10 – приватны (кабинки закрываются на засов), туалетная бумага и сушилки/полотенца для рук есть в 5 уборных, теплая вода для мытья рук – в 1 случае. Ни в одном из отделений нет туалетной комнаты, приспособленной для людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.



### 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. Безбарьерная среда при входе в отделение соблюдается (с долей условности) лишь в 2 случаях из 17. Ни в одном из отделений нет туалетной комнаты, приспособленной для людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Обозначенные парковочные места для людей с инвалидностью есть только в 1 случае (и да, это ровно 1 место). Кроме того, у наблюдателей сложилось впечатление, что со стороны сотруд-

ников 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.

Волонтеры отмечают, что только в 1 случае из 17 есть возможность вести записи непосредственно возле стендов. Информация о кризисных центрах для людей в беде – только в 1 отделении; информация о порядке получения юридической помощи – только в 1 отделении. Информация о порядке обжалования действий/бездействия сотрудников милиции – также представлена только в 1 отделении. В 8 случаях отсутствует информация о порядке приема, регистрации и рассмотрения заявлений. В 5 случаях нет шаблонов заявлений.

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

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). Вместе с тем, имеются и проблемы в общении сотрудников милиции с посетителями. В 4 случаях из 17 дежурный не смог предоставить необходимые разъяснения (например, о приеме руководством). В 4 случаях из 17 сотрудники не обращались с посетителями с уважением и на «Вы». В 6 случаях из 17 волонтеры назвали сотрудников милиции недоброжелательными к посетителям.



#### 5. Коммуникация с начальниками отделений

У наблюдателей сложилось впечатление об осведомленности руководства отделений об их визите – в беседе некоторые начальники отделений называли волонтеров «проверяющими». Волонтеры говорят о недоверии руководства милиции к гражданам, отсутствии видения вза-

имодействия 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).



## 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).

Пункт горячего питания с приемлемыми ценами в разумной близости от отделений наблюдается в 15 случаях из 17.

Наблюдатели спрашивали у руководства, как поощряются рядовые сотрудники за оперативное реагирование и отзывчивость к гражданам. Во всех 13 случаях из 13 (столько разговоров с руководством состоялось) было сказано, что сотрудников не поощряют никак, т. к. вышеназванное — это их прямая обязанность.

В большинстве случаев для сотрудников не предусмотрена поддержка психолога: психолог есть в штате УВД, он прибывает в отделения в соответствии с собственным рабочим планом.

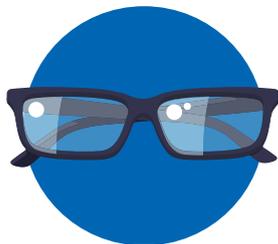
## 3

## 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).

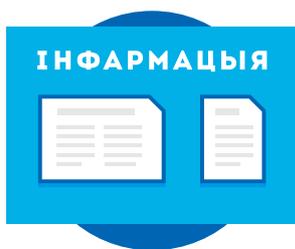
В связи с изложенным, предлагаем ряд **рекомендаций, направленных на развитие взаимодействия милиции с обществом:**



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 Витебска и области требования по стандартизированному размещению (к примеру, на всех центральных улицах) информационных указателей о местонахождении отделений милиции.
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 Витебской области можно найти на сайте УВД облисполкома и сайтах райисполкомов (горисполкома). Однако на этих сайтах отсутствует единый подход к подаче информации, пользовательская навигация достаточно сложная и разнообразная, что путает пользователя.

На сайте горисполкома Витебска необходимо зайти в раздел «администрации районов», затем выбрать нужный район, затем «РОВД сообщает» – и только там найти адрес и иную информацию об отделении.

На сайтах некоторых районных исполкомов (например, в Бешенковичах) милиция размещена в разделе «Власть». В других (например, в Докшицах) милицию в раздел «Власть» не помещают.

Но в целом волонтеры были сфокусированы на сайтах милицейской системы. На сайте УВД облисполкома, чтобы найти информацию о работе районного отделения, пользователь может использовать горизонтальное меню: Главная -> структура увд -> ГО-РОВД, ОВДТ области -> конкретное отделение. Он может пойти другим путем: пролистать всю главную страницу сайта (горизонтальное меню, новостную ленту милиции области, новостную ленту МВД, ленты поздравлений и розыска, баннеры) и найти карту отделений – но при этом пользователь не найдет информацию об отделениях города Витебска (в первом случае такая информация доступна).

При этом, ни в первом, ни во втором случае пользователь



Райотделы обозначены указателями в достаточном количестве



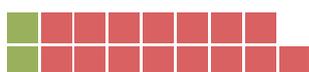
Оснащение отделений вывесками



Остановка общественного транспорта всегда рядом



Оснащение отделений собственной оборудованной парковкой



Соблюдение безбарьерной среды при входе



Наличие места для курения

не получит информацию о графике приема руководством: такая информация отсутствует в 17 из 17 случаев. Эту информацию придется искать, перейдя по ссылке на сайт райисполкома.

На всех сайтах отсутствуют схемы проезда к конкретному отделению милиции общественным и личным транспортом, что может создавать проблемы для неопытных пользователей.

Ситуация усугубляется тем, что указателей, ведущих к отделениям милиции, на прилегающих территориях недостаточно. Только 3 из 17 райотделов обозначены достаточным количеством указателей. В 7 случаях указателей нет вообще. В 2 случаях отделения милиции не были оснащены вывесками, еще в 1 – вывеска плохо читаема.

Во всех случаях в разумной близости от отделения располагается остановка общественного транспорта. В 9 случаях из 17 посетитель может, пусть иногда и с долей условности, запарковаться рядом с отделением милиции (под долей условности мы имеем в виду маленькую парковку, где не всегда могут быть места или что это не паркинг отделения, а площадка рядом). При этом обозначенные парковочные места для людей с инвалидностью есть только в 1 случае (и да, это ровно 1 место).

Безбарьерная среда при входе в отделение соблюдается лишь в 2 случаях из 17. Ещё в 2 случаях наблюдатели отмечают формальное наличие пандуса которым, однако, невозможно воспользоваться.

В 11 случаях из 17 в отделение невозможно попасть беспрепятственно: есть замки и в отделение можно войти только с разрешения дежурного.

Зону для курения оборудовали в 2 отделениях из 17, правда, без навесов от дождя. Еще в трёх отделениях место для курения оборудовано в режимной зоне 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»



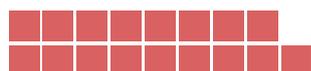
## Осмотр вестибюля отделения милиции

Следует отметить в целом хорошее гигиеническое состояние вестибюлей отделений (чисто в 15 случаях из 17). Комфортный температурный режим и чистый воздух (не накурено, отсутствуют посторонние запахи) есть в 16 отделениях.

Вместе с тем, обращает на себя внимание ряд проблем, которые могут быть разрешены достаточно быстро и без большого вложения бюджетных средств. Так, во всех без исключения вестибюлях райотделов отсутствуют общедоступные урны, в некоторых из них урны отсутствуют и снаружи. В 3 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).

Во всех отделах внутренних дел в Витебске и Витебской области отсутствует общедоступная питьевая вода (к примеру, бутли с питьевой водой), отсутствуют автоматы для продажи напитков. Посетителям в большинстве райотделов не удастся подзарядить мобильный телефон, поскольку лишь в 1 из 17 отделений милиции доступны работающие розетки.

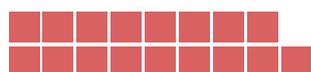
В достаточном количестве сидячие места для посетителей есть в вестибюлях 4 отделений, в 9 – места хотя и есть, но их явно недостаточно (например, 1 стул на вестибюль), 4 отделения не оборудованы стульями вообще. Ситуация со столами для посетителей похожая: только в 2 отделениях они имеются в достаточном количестве, в 4 из 17 – их нет вовсе.



Наличие общедоступных урн для мусора



Соблюдение достаточной освещённости



Наличие общедоступной питьевой воды



Оборудование доступными работающими розетками



Оборудование сидячими местами для посетителей



Оборудование рабочими столами для посетителей



## Возможность воспользоваться туалетом

Волонтеры (под видом посетителей) смогли попасть в туалетные комнаты в 14 случаях из 17. Правда, только в 1 случае это прошло беспрепятственно, в остальных случаях требовалось обратиться к сотруднику и получить его разрешение. Еще в одном случае волонтеры смогли посетить туалетную комнату после того, как пообщались с начальником отделения и сообщили ему, что они наблюдатели. Таким образом, далее представляются данные осмотра 15 уборных.



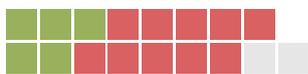
Возможность посетить туалет



Гигиена в уборных



Оснащённость туалетной бумагой



Оборудованность сушилками для рук или бумажными полотенцами



Наличие тёплой воды для мытья рук

Уборные характеризуются следующим образом: 6 обозначены табличкой, которая в т.ч. информирует, для какого пола предназначен туалет, 11 находятся в удовлетворительном гигиеническом состоянии, 10 – приватны (кабинки закрываются на засов), туалетная бумага и сушилки/полотенца для рук есть в 5 уборных, теплая вода для мытья рук – в 1 случае.

Волонтеры так же отмечают, что в одном из отделений на первом этаже расположен туалет для сотрудников мужского пола и задержанных обоих полов. В этом туалете установлена видеочкамера. Еще в одном отделении в туалетной комнате не было ни мыла, ни бумаги, ни сушилки для рук, но после выхода посетителя сотрудник предложил салфетку для рук, пояснив, что сотрудники пользуются личными средствами гигиены.

Как минимум в 2 случаях, туалеты для задержанных находятся на улице.

Ни в одном из отделений нет туалетной комнаты, приспособленной для людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата.



## Коммуникативная доступность отделения

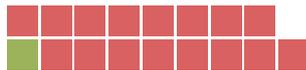
По результатам мониторинга следует отметить неполную информативность отделений.

В подавляющем большинстве отделений стенды с информацией для посетителей хорошо различимы и информация там напечатана ясным различимым шрифтом, есть информация о графике приема руководством, телефонах руководителей отделений и телефонах доверия, однако на этом положительные впечатления заканчиваются.

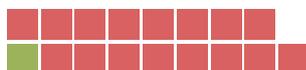
Волонтеры отмечают, что только в 1 случае из 17 есть возможность вести записи непосредственно возле стендов. Информация о кризисных центрах для людей в беде — только в 1 отделении; информация о порядке получения юридической помощи — только в 1 отделении. Информация о порядке обжалования действий/бездействия сотрудников милиции — также представлена только в 1 отделении. В 8 случаях отсутствует информация о порядке приема, регистрации и рассмотрения заявлений. В 5 случаях нет шаблонов заявлений.

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

При этом большинство руководителей отделений в беседе с наблюдателями говорят, что информационные материалы поступают из УВД и средств на информирование людей выделяется недостаточно.



Размещение информации о юридической помощи



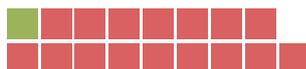
Размещение информации о кризисных центрах для людей в беде



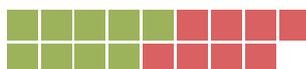
Информация о порядке приема и рассмотрения заявлений



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). Везде по первой просьбе выдается ручка, бумага и книга замечаний и предложений. Не зафиксировано ни одного случая неравного отношения к белорусскоязычным посетителям, в двух отделениях сотрудники демонстрировали положительное отношение.

Практически у всех сотрудников дежурной части имелся опознавательный жетон (15 отделений из 17; 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 4 случаях из 17 дежурные не смогли предоставить необходимые разъяснения (например, о приеме руководством). В 4 случаях из 17 сотрудники не обращались с посетителями с уважением и на «Вы». В 6 случаях из 17 волонтеры назвали сотрудников милиции недоброжелательными к посетителям. В большинстве случаев (15 из 17) сотрудники милиции перед началом беседы с посетителями не представлялись (не называли ни должность, ни фамилию).

В 5 отделениях милиции зафиксировано использование сотрудниками милиции нецензурных слов в общении с посетителями, в 2 – в общении сотрудников милиции между собой.



Опрятный внешний вид дежурных



Жетон сотрудника различим



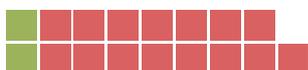
Сотрудники предоставляют необходимые разъяснения



Сотрудники не используют бранные слова при общении с посетителями



Уважительное обращение с посетителями



Представление сотрудника перед началом беседы



*Соблюдается ли график приема руководства*

## *Коммуникация с начальниками управлений (отделов) внутренних дел*

В большинстве случаев руководители отделений вели прием в соответствии с графиком. Если руководства не было на месте, как правило, дежурный мог внятно объяснить причину отсутствия (например, совещание) и только в одном случае он не смог этого сделать.

Наблюдатели смогли поговорить с 13 руководителями отделений (начальниками или их замами) в приемные часы. В одном из случаев волонтерам перезвонили и пригласили на встречу после того, как начальник вернулся с совещания, которое проходило в его приемное время.

У наблюдателей сложилось впечатление об осведомленности руководства отделений об их визите — в беседе некоторые начальники отделений называли волонтеров «проверяющими».

За исключением одного откровенно резкого разговора разговоры с представителями отделений прошли в спокойной атмосфере, в некоторых отделениях для наблюдателей проводили экскурсию, предлагали кофе. Многих руководителей отделений волонтеры охарактеризовали как «приветливых», «позитивных», «адекватных».

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).



*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 в 15 случаях из 17.

Наблюдатели спрашивали у руководства, как поощряются рядовые сотрудники за оперативное реагирование и отзывчивость к гражданам. Во всех 13 случаях из 13 (столько разговоров с руководством состоялось) было сказано, что сотрудников не поощряют никак, т. к. вышеназванное — это их прямая обязанность.

В большинстве случаев для сотрудников не предусмотрена поддержка психолога: психолог есть в штате УВД, он прибывает в отделения в соответствии с собственным рабочим планом.





	ОВД Первомайского района г.Витебска	ОВД Октябрьского района г.Витебска	ОВД администрации Железнодорожного района г.Витебска	ОВД Витебского района	ОВД Шумилинского района	ОВД Лиозненского района	ОВД Бешенковичского района	ОВД Лепельского района	ОВД Глубокского района	ОВД Докшицкого района	ОВД Полоцкого района	ОВД г.Новополоцка	ОВД Оршанского района	ОВД Толочинского района	ОВД Дубровенского района	ОВД Сенненского района	ОВД Городокского района
работники милиции обращаются к посетителям с уважением и на «Вы»	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
работники милиции представляются (называют свою фамилию и звание)	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
работники милиции доброжелательны к посетителям	да	да	да	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	да	да	да
работники милиции не используют бранные слова, говоря с посетителями	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	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	да	да	да
жетон сотрудника различим	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да	да
милиционеры уважительно общаются между собой вне зависимости от чина	да	да	да	да	да	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	да	да	да
милиционеры между собой доброжелательны	да	да	да	да	да	да	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	да	да	да
отношение сотрудников к белорусоязычным посетителям	да	да	да	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	да	да	да
по просьбе посетителей выдаётся бумага и ручка	да	да	да	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	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	да	да	да

Условные обозначения:

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



# *Доклад по результатам мониторинга отделений милиции Витебска и Витебской 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 Витебске: Павел Левинов, +375(29)3505776

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

