

ДОКЛАД
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
МОНИТОРИНГА
ОТДЕЛЕНИЙ
МИЛИЦИИ
МИНСКА
И МИНСКОЙ
ОБЛАСТИ



ДОКЛАД
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
МОНИТОРИНГА
ОТДЕЛЕНИЙ
МИЛИЦИИ
МИНСКА
И МИНСКОЙ
ОБЛАСТИ

Содержание

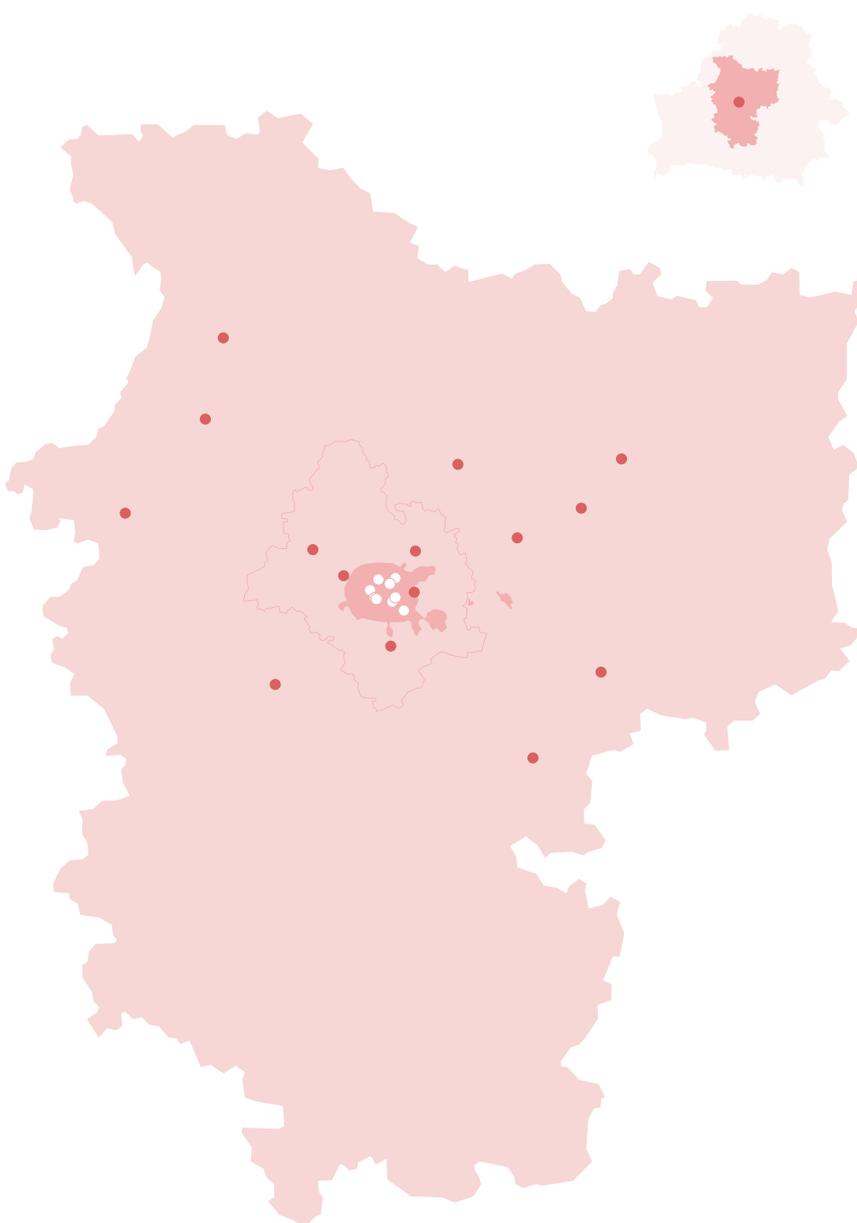
| | |
|--|----|
| Введение | 5 |
| Выводы | 8 |
| Краткие рекомендации | 11 |
| Информационная доступность | 11 |
| Обращение с посетителями | 12 |
| Представление информации, собранной наблюдателями | 13 |
| Возможность быстро найти отделение милиции и условия снаружи отделения | 13 |
| Осмотр вестибюля отделения милиции | 15 |
| Коммуникативная доступность отделения | 16 |
| Коммуникация посетителей с сотрудниками, коммуникация сотрудников между собой | 17 |
| Возможность воспользоваться туалетом | 18 |
| Коммуникация с начальниками управлений (отделов) внутренних дел | 19 |
| Собранные данные | 20 |

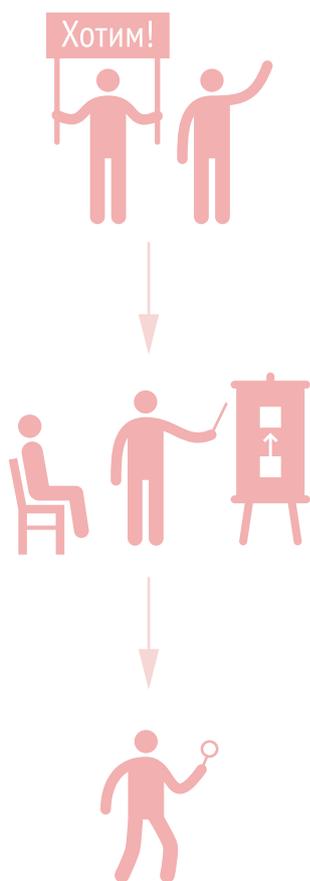
Любому государству сложно в одиночку решать возникающие общественные проблемы. А вот сотрудничество людей и власти может привести к быстрому и эффективному выявлению сбоев в системах общественного управления, преодолению трудностей и укреплению социальной ткани.

Волонтеры посетили 24 отделения Минска и области:

- Борисовское РУВД
- Боровлянский отдел милиции Минского РУВД
- Вилейский РОВД
- Воложинский РОВД
- Дзержинский РОВД
- Ждановичский отдел милиции Минского РУВД
- Жодинский ГОВД
- Заводское РУВД, Минск
- Заславский отдел милиции Минского РУВД
- Ленинское РУВД, Минск
- Логойский РОВД
- Мачулищанский отдел милиции Минского РУВД
- Минское РУВД Минской области
- Молодечненский РОВД
- Московское РУВД, Минск
- Октябрьское РУВД, Минск
- Партизанское РУВД, Минск
- Первомайское РУВД, Минск
- Пуховичский РОВД
- Смолевичский РОВД
- Советское РУВД, Минск
- Фрунзенское РУВД, Минск
- Центральное РУВД, Минск
- Червенский РОВД

Руководствуясь таким подходом, в сентябре 2015 г. мы провели мониторинг 24 отделений милиции Минской области.





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 72 лет, с различным жизненным опытом) были ориентированы на отражение реальной ситуации.

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.

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

Ни на сайте УВД Миноблисполкома, ни на сайте ГУВД Мингорисполкома нет информации о том, как добраться до отделения милиции общественным и личным транспортом. Уличных указателей, направляющих к отделениям, на прилегающих территориях явно недостаточно.

Только в 6 случаях из 24 наблюдатели отметили, что указатели легко привели их к отделению.



2. Бытовые условия внутри отделений

В 20 из 24 вестибюлей отделений отсутствуют общедоступные урны. Только в 7 вестибюлях доступны работающие розетки. Лишь 7 отделений оборудованы сидячими местами для посетителей в достаточном количестве, в 9 – места хотя и есть, но их явно недостаточно (например, 1 стул на вестибюль),

* Напомним, что в стране действует президентская Директива №2 «О деbüroкратизации 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».

8 отделений не оборудованы стульями вообще. Аналогичная проблема со столами для посетителей. В одном из осмотренных отделений посетителям предлагается решить свои задачи в помещении для содержания задержанных: мебель привинчена к полу, к столам приварены металлические трубы – как показалось наблюдателям, к ним пристегивают наручники. Ни в одном из посещённых отделений нет общедоступной питьевой воды.

Только 13 из 21 посещённых уборных обозначены специальными знаками, находятся в удовлетворительном состоянии и приватны (кабинки закрываются на засов). Лишь в 5 есть туалетная бумага, и только 2 туалета оборудованы сушилкой для рук, примерно в половине случаев отсутствует тёплая вода для мытья рук, мыло есть только в 15 случаях (обычно это непрезентабельные кусочки, т.н. обмылки).



3. Коммуникативная доступность отделений

В 20 из 24 вестибюлей отделений на стендах отсутствует информация о порядке получения юридической помощи. Аналогичный показатель наличия информации о порядке обжалования действий или бездействия сотрудников милиции. Только в 2 отделениях размещена информация о кризисных центрах для людей в беде. Ни в одном из отделений нет информации на белорусском и английском языках.



4. Условия работы сотрудников

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



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. Только в 7 отделениях есть попытки отстроить безбарьерную среду. Кроме того, 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 (один из начальников РУВД в Минске сказал наблюдателям следующее: «если нужно, я дам команду, и инвалида принесут на руках на приём ко мне»).



Отдельно хочется сказать о закрытости и отсутствии нацеленности на взаимодействие с людьми со стороны начальников отделений. В ходе мониторинга были позитивные примеры коммуникации между начальниками отделений и волонтерами. Так, один из начальников даже прошёл с наблюдателями по отделению, чтобы своими глазами увидеть все названные ими проблемы. Но такое положительное взаимодействие отмечено только в 6 случаях. И даже там, где начальники отделений признавали наличие каких-либо проблем или говорили о своих потребностях, они отказывались принимать волонтерскую помощь («давайте мы переведем ту информацию, что вы уже разместили на своих стендах, на английский язык») без согласования с вышестоящим начальством.



Информационная доступность

1. Ввести в программу развития и благоустройства города Минска и Минской 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 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.



Обращение с посетителями

1. В целях упрощения идентификации сотрудников при работе с посетителями ввести таблички с именами дежурных в отделениях, которые можно было бы устанавливать в окне обращения каждому дежурному смене.
2. Стандартизировать и сделать более комфортными условия для посетителей в фойе отделений: оснастить отделения комплектной мебелью (включая столы, стулья, скамейки), урнами, питьевой водой, розетками.
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.
6. Установить порядок принятия передач для задержанных от родственников (включая условия проверки передачи в присутствии оставившего её лица), а также перечень запрещённых к передаче продуктов и предметов первой необходимости. Направить в отделения милиции типовые образцы информации для размещения в фойе отделений.

Представление информации, собранной наблюдателями



Райотделы обозначены указателями в достаточном количестве



Оснащение отделений вывесками



Остановка общественного транспорта всегда рядом



Оснащение отделений собственной оборудованной парковкой

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»

Возможность быстро найти отделение милиции и условия снаружи отделения

Мониторинг показал, что у районных управлений внутренних дел в Минске, и у районных отделов внутренних дел в Минской области отсутствуют свои сайты. Вместе с тем информацию об отделении (корректном адресе места расположения, телефоне) можно найти на сайтах ГУВД Минска и УВД Минской области. Форма обратной связи есть только на сайте УВД Минской области. Однако в этой форме обратной связи невозможно направить электронное обращение в адрес конкретного районного отдела внутренних дел. В качестве альтернативы можно воспользоваться электронной почтой, поскольку сайт УВД дает информацию об электронных адресах каждого райотдела. Сайт ГУВД в этом смысле ещё менее удобный. Есть лишь один электронный адрес ГУВД и отсутствует форма обратной связи.

На сайтах УВД Минской области и ГУВД Минска отсутствуют схемы проезда к конкретному отделению милиции, что также вызывает неудобства для тех, кому необходимо добраться к ним на общественном или личном транспорте.

Ситуация усугубляется тем, что указателей, ведущих к отделениям милиции, на прилегающих территориях явно недостаточно. Лишь 6 из 24 райотделов обозначены указателями, и их достаточно.

В 2 случаях отделения милиции не были оснащены вывесками, ещё в 2 – вывески плохо читаемы.

В 100% случаев в разумной близости от отделения располагается остановка общественного транспорта. Зато только в 6 случаях из 24 у отделения милиции есть собственная оборудованная парковка с достаточным количеством мест. Ещё в 8 случаях парковка не обустроена или не располагает достаточным количеством мест. В 6 случаях собственной парковки нет ни у отделения милиции, ни рядом.



Оборудование парковочными местами для людей с инвалидностью



Соблюдение безбарьерной среды при входе



Наличие места для курения

Лишь 3 отделения милиции были оборудованы парковочными местами для лиц с инвалидностью, однако при этом в 2 отделениях эти места в момент проведения мониторинга были заняты машинами, не обозначенными соответствующими знаками.

Безбарьерная среда при входе в отделение соблюдается (с долей условности) только в 7 случаях из 24. В остальных случаях наблюдатели отмечают: «20 ступеней, чтобы войти в здание», «пандус есть, но чтобы к нему попасть, нужно преодолеть ступеньки к территории», «есть кнопка вызова дежурного, для людей с инвалидностью, однако она загорожена служебным транспортом» и т.д.

Оборудованным и обозначенным местом для курения (урна и навес от дождя) оснащены 7 из 24 отделений.



Осмотр вестибюля отделения милиции

Следует отметить в целом хорошее гигиеническое состояние вестибюлей отделений. Практически во всех вестибюлях соблюдается гигиена и чистота помещения, комфортный температурный режим, отсутствуют неприятные запахи, посторонние звуки.



Наличие общедоступных урн для мусора



Соблюдение достаточной освещённости



Наличие общедоступной питьевой воды



Оборудование доступными работающими розетками

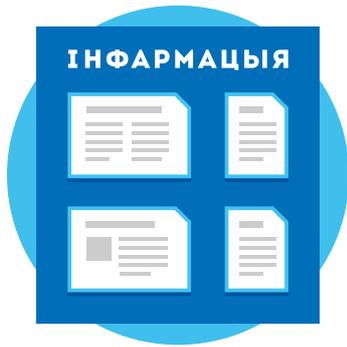


Оборудование сидячими местами для посетителей

Вместе с тем, обращает на себя внимание ряд проблем, которые могут быть разрешены достаточно быстро и без большого вложения бюджетных средств. Так, в 20 из 24 вестибюлей райотделов (84%) отсутствуют общедоступные урны, в некоторых из них урны отсутствуют и снаружи. В 5 отделениях милиции недостаточный уровень освещённости, в связи с чем посетители могут испытывать дискомфорт при длительном нахождении (например, для написания жалобы или ознакомления с информацией на стендах).

Во всех районных управлениях (отделах) внутренних дел в Минске и Минской 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 7 из 24 отделений милиции доступны работающие розетки.

Лишь 7 отделений оборудованы сидячими местами для посетителей в достаточном количестве, в 9 — места хотя и есть, но их явно недостаточно (например, 1 стул на вестибюль), 8 отделений не оборудованы стульями вообще. Аналогичная проблема со столами для посетителей. В одном из осмотренных отделений посетителям предлагается решить свои задачи в помещении для содержания задержанных: мебель привинчена к полу, к столам приварены металлические трубы — как показалось наблюдателям, к ним пристегивают наручники.



Коммуникативная доступность отделения

По результатам мониторинга следует отметить низкую информативность отделений.

Отсутствие информации о порядке получения юридической помощи. Такая информация размещена только в 4 из 24 отделений. Аналогичный показатель наличия информации о порядке обжалования действий или бездействия сотрудников милиции.

Лишь в 2 отделениях из 24 размещена информация о кризисных центрах для людей в беде. Обращает на себя внимание, что не во всех райотделах есть образцы жалоб или заявлений. Ни в одном из райотделов нет информации на белорусском и английском языках.

Проблемой является и отсутствие в большинстве вестибюлей райотделов возможности вести записи возле информационных стендов (в 75 % отделений такой возможности нет).

Практически во всех отделениях милиции в вестибюлях размещена информация о правилах приема, регистрации и рассмотрения заявлений; о номерах телефонов и графике приёма посетителей руководством; о номерах «телефонов доверия» или «горячей линии» правоохранительных органов. Информационные стенды хорошо различимы, их не приходится долго искать, вся информация по возможности аккумулятивирована в одном месте. Информация напечатана ясным, хорошо различимым шрифтом, визуально легко доступна (в 21 из 24 случаев).



Размещение информации о юридической помощи



Размещение информации о кризисных центрах для людей в беде



Возможность вести записи возле стендов



Визуальная доступность информации



Коммуникация посетителей с сотрудниками, коммуникация сотрудников между собой

Следует отметить, что сотрудники милиции, находящиеся в дежурной части, в большинстве случаев вежливо и корректно ведут себя с посетителями. Во время проведения мониторинга абсолютно все дежурные имели опрятный внешний вид, практически у всех имелся опознавательный жетон, и он был различим (22 отделения из 24), обращались с посетителями с уважением и на «Вы» (21 отделение из 24), вступали в коммуникацию по первой просьбе, если не вовлечены в рабочую коммуникацию (в 23 райотделах из 24), по просьбе посетителей выдавали ручку и бумагу для написания заявления.

В 22 случаях из 24 дежурные предоставляли всю необходимую информацию. Не зафиксировано ни одного случая неравного отношения к белорусскоязычным посетителям.

Вместе с тем, имеются и проблемы в общении сотрудников милиции с посетителями. В 4 отделениях милиции зафиксировано использование сотрудниками милиции нецензурных слов в общении с посетителями, в 6 – в общении сотрудников милиции между собой. Это не способствует созданию атмосферы уважения и доверия к органам внутренних дел, и эта проблема должна быть разрешена.

Кроме того, ни в одном райотделе сотрудники милиции перед началом беседы с посетителями не представлялись (не называли ни должность, ни фамилию).



Опрятный внешний вид дежурных



Наличие опознавательного жетона



Уважительное обращение с посетителями



Готовность вступить в коммуникацию с посетителем



Предоставление всей необходимой информации, письменных принадлежностей



Равное отношение к белорусскоязычным посетителям



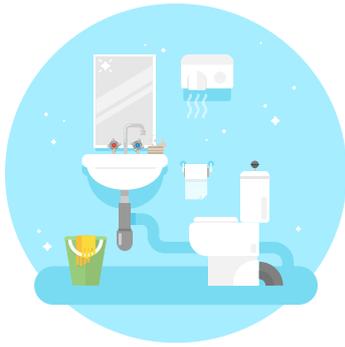
Чистота речи при общении с посетителями



Чистота речи при общении сотрудников между собой



Представление сотрудника перед началом беседы



Возможность воспользоваться туалетом

Ни в одном райотделе не было возможности беспрепятственно (без разрешения сотрудника) воспользоваться туалетом. Вместе с тем, сотрудники дежурной части, как правило (в 21 случае из 24), давали возможность пройти в туалет.

Только 13 из 21 посещённых уборных обозначены специальными знаками, находятся в удовлетворительном состоянии и приватны (кабинки закрываются на засов).

Лишь в 5 есть туалетная бумага, и только 2 туалета оборудованы сушилкой для рук, примерно в половине случаев отсутствует тёплая вода для мытья рук, мыло есть только в 15 случаях (обычно это непрезентабельные кусочки, т.н. обмылки).

В подавляющем большинстве случаев в зданиях райотделов милиции оборудован общий туалет и для посетителей, и для сотрудников.



Наличие общедоступных уборных



Возможность посетить туалет с разрешения дежурного



Уборные в удовлетворительном состоянии



Оснащённость туалетной бумагой



Оборудованность сушилками для рук или бумажными полотенцами



Наличие тёплой воды для мытья рук



Оснащённость мылом



Возможность попасть на приём в установленное время



Положительное взаимодействие между начальниками отделений и волонтерами

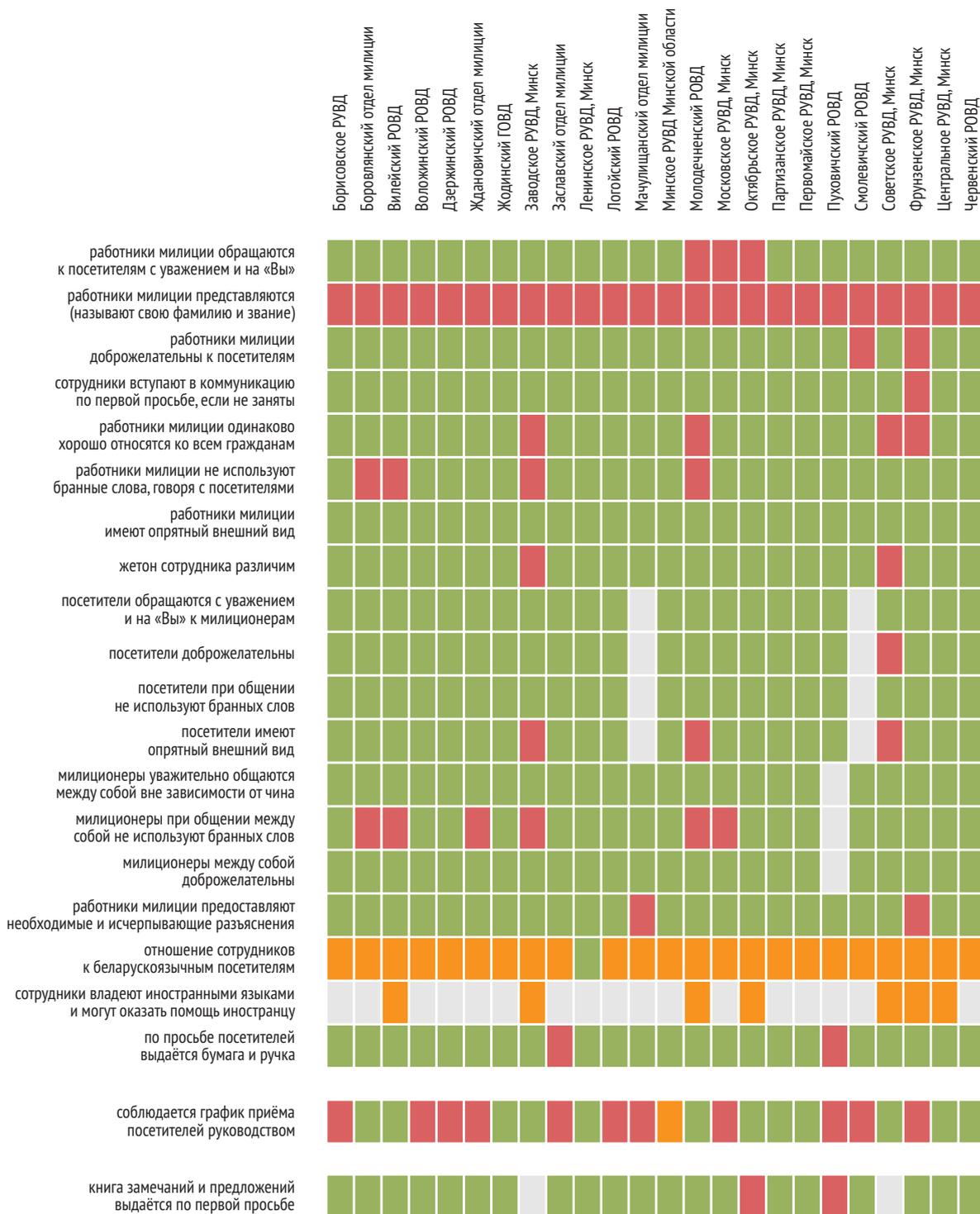
Коммуникация с начальниками управлений (отделов) внутренних дел

В ходе проведения мониторинга обследование зданий райотделов милиции происходило в дни приёма граждан начальниками.

Следует отметить, что лишь в 13 райотделах милиции удалось попасть на прием к начальнику в установленное приёмное время. В остальных случаях начальник приём не вёл, поскольку либо был на совещании, либо и вовсе отсутствовал в райотделе по различным причинам.

Сама коммуникация с начальниками отделений проходила сложно. В большинстве случаев они, узнав о проведении мониторинга, отказывались от дальнейшего общения с волонтерами, рекомендуя обращаться за комментариями в пресс-службу ГУВД или министерства.

У наблюдателей сложилось впечатление о закрытости и отсутствии нацеленности на взаимодействие с людьми со стороны начальников отделений. В ходе мониторинга были позитивные примеры коммуникации между начальниками отделений и волонтерами. Так, один из начальников даже прошёл с наблюдателями по отделению, чтобы своими глазами увидеть все названные ими проблемы. Но такое положительное взаимодействие отмечено только в 6 случаях. И даже там, где начальники отделений признавали наличие каких-либо проблем или говорили о своих потребностях, они отказывались принимать волонтерскую помощь («давайте мы переведем ту информацию, что вы уже разместили на своих стендах, на английский язык») без согласования с вышестоящим начальством.



Условные обозначения:



Доклад по результатам мониторинга отделений милиции Минска и Минской 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

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

