

Краткие итоги кампании «Гражданин и полиция»

Доклад представлен на заседании Общественного совета при МВД РФ 26 сентября 2016 года Людмилой Алексеевой, председателем Московской Хельсинкской Группы, членом Общественного совета

Кампания «Гражданин и полиция» успешно развивается в течение трех лет. Общественники при конструктивной помощи МВД посещают различные подразделения внутренних дел. В 2014 году кампания прошла в 20 субъектах России и был осуществлен мониторинг 568 объектов, в 2015 г. кампания проходила в 15 регионах и было охвачено 465 объектов. В 2016 году кампания прошла в 33 субъектах и мониторингу было подвергнуто более 1300 объектов, включая 234 отдела полиции, 11 линейный отделов, 483 участковых уполномоченных полиции, 523 наряда дорожно-патрульной службы, 44 регистрационно-экзаменационных отдела, 12 стационарных постов ГИБДД. За этими цифрами стоит самоотверженная работа около 200 волонтеров, которым, за свой счет иногда, надо было ехать за несколько сотен километров. Поскольку основным критерием работы полиции является общественное мнение, то активистами кампании было опрошено около 2000 граждан о работе полиции. О ходе кампании только в 2016 году было сделано около 300 сообщений в прессе, на телевидении и в социальных сетях.

За три года мы видим положительные изменения и укрепление конструктивных взаимоотношений между гражданами и полицией. Однако нам есть над чем работать и мое сообщение будет посвящено тому, что и как мы предлагаем улучшить в ежедневной работе сотрудников внутренних дел, понимая как недостаточность финансирования, так и несовершенство законодательной базы.

Прежде всего хочется отметить пятерку лидеров нашего положительного взаимодействия это: Красноярский и Краснодарский края, Москва, Ростовская и Свердловская области. Мы хотели бы качественного улучшения отношений с руководителями территориальных подразделений МВД в Башкирии, Дагестане и Санкт-Петербурге.

К сожалению, не растет количество отделов полиции, которые оснащены пандусами. Предлагаем поощрять практику установки внизу каждой парадной лестницы, ведущей в отделение полиции, кнопки вызова дежурного, причем на высоте, доступной для инвалида-колясочника, а также таблички, разъясняющей назначение этой кнопки. Отмечаем распространение подобного решения проблемы отсутствия пандусов в регистрационно-экзаменационных отделах ГИБДД, где сотрудник полиции выходит и принимает документы у маломобильных граждан, которые находятся в машине.

В случаях, когда это технически позволяют размеры помещения подразделения полиции, желательно оптимизировать расположение стендов и информации на них, чтобы текст был достаточно крупным, освещенным, проход к стендам не загораживали двери, мебель, а информация не должна быть размещена в части помещения с ограниченным доступом (например, за турникетом). Информация на стендах должна быть проверена на актуальность, сгруппирована по темам для облегчения поиска, а раздел по заявлениям лучше выделить отдельно. Рекомендуется следить за тем, чтобы на официальном сайте МВД/УМВД/отдела и на стенде в отделе полиции была одинаковая информация о графике приема и сотрудниках отдела.

Рекомендуем всем отделам полиции разместить таблички с указанием Ф.И.О. и должности сотрудника полиции, осуществляющего личный приём граждан. Для

удобства граждан эти таблички рекомендуем достаточно заметно выделить и разместить в самом удобном для обозрения месте.

Необходимо, чтобы у любого гражданина была возможность пройти в отдел полиции на основании того, что он гражданин, а также обеспечить беспрепятственный доступ ко всей информации, представленной в части помещения, предназначенной для ожидания граждан. Важно, чтобы гражданину не препятствовали в фиксировании информации, которая представлена на стендах, включая фотосъемку стенда.

Необходимо в каждом отдельном случае решить вопрос с посещением гражданами туалета в отделах полиции. В случае возможности прохода до туалета, расположенного вне помещения, предназначенного для ожидания граждан, например, в сопровождении сотрудника полиции, такую информацию имеет смысл отметить на информационном стенде. Также рекомендуется обратить внимание на чистоту в туалетах (пол, сантехника, стены), исправное состояние всех частей сантехники, наличие мыла, туалетной бумаги, полотенец (или сушилки).

В Чеченской Республике общественники обратили внимание на то, что в наиболее популярных торговых точках и общественных местах устанавливают плакаты с фотографиями и контактными данными участковых уполномоченных полиции, чтобы люди в случае чрезвычайного происшествия знали, к кому и по какому мобильному телефону позвонить. Подобная практика заслуживает широкого распространения.

Хотелось бы отметить продуктивное взаимодействие Уполномоченных по правам человека в Санкт-Петербурге и Свердловской области, а также членов общественных советов при ГУ МВД по Красноярскому краю и Управлении на транспорте МВД России по ЦФО с участниками кампании «Гражданин и полиция». Такие плодотворные отношения надо развивать и в других субъектах России. В этой связи рекомендуем обращать внимание на кандидатуры в члены соответствующих общественных советов, которые положительно зарекомендовали себя при участии в кампании «Гражданин и полиция».

Отдельно прилагаем подробный анализ, который проведен сотрудниками Федерации автомобилистов России. В частности, отмечаем рост профессионализма сотрудников ГИБДД, уменьшение затруднений, которые испытывают граждане при обращении в регистрационно-экзаменационные отделы ГИБДД, а также рост дисциплины и уровня взаимодействия. Вместе с тем, хотелось бы обратить внимание на то, что у большинства строений стационарных постов, не вошедших в Дислокацию (Приказ №439), не демонтирован дорожный знак 7.12 «Пост дорожно-патрульной службы», что вводит в заблуждение водителей о статусе строений. Например, в Санкт-Петербурге и Ленинградской области не только функционируют посты, не вошедшие в Дислокацию, но под вывеской КПП ДПС работает полицейско-ветеринарный пост с не демонтированным знаком 7.12.

В 2016 г. мониторинг показал заметное улучшение качества оказания государственных услуг по регистрации транспортных средств. Проблемы сохранились в тех МРЭО, где помещения арендуются. Например, в Ивановской обл. не выполняются требования, предусмотренные программой «Доступная среда» (отсутствует даже кнопка вызова, предназначенная для вызова сотрудников МРЭО к маломобильным гражданам).

Не все подразделения оборудованы системой электронной очереди, что приводит к неудобству граждан, а также усугубляет злоупотребления коммерческих

организаций и частных лиц, навязывающих дополнительные платные услуги, например, услугу заполнения заявлений.

Заслуживает, на наш взгляд, одобрения опыт МРЭО № 7 в Санкт-Петербурге. При наличии системы электронной записи (и в «живую» очередь «на сегодня», и на следующие дни с выбором даты и времени) здесь отказались от заполнения документов самими гражданами: документы заполняет сотрудник МРЭО. Это существенно сокращает срок подготовки документов к регистрационным действиям, вместе с тем, исключает возможность навязывания услуг коммерсантами.

Мониторинг «телефонов доверия» МВД в 2016 году показал, что нарушения требований по размещению номеров «телефонов доверия», выявленные в 2015 году, устранены. Выявленные в 2016 году нарушения носили локальный, несистемный характер и, в основном, исправлялись в кратчайшие сроки после выявления.

Выражаем особое удовлетворение сложившейся практикой взаимодействия участников кампании «Гражданин и полиция» с руководителями ГИБДД Московской, Ростовской и Свердловской областей. Выполнение формальностей в этих регионах сведено к минимуму. Например, было согласовано, что участники мониторинга вправе известить командиров подразделений о начале проверок непосредственно перед их началом. Участники мониторинга ощущали заинтересованность упомянутых руководителей ГИБДД в результатах акции «Гражданин и полиция», как средстве, способствующем росту уровня работы службы.

Как известно, на повестке дня стоит вопрос о профилактике насилия в семье, в этой связи отмечаем появление информационных материалов о том, куда можно обратиться по данной проблеме в отделах полиции Екатеринбурга, Москвы и Сочи. В связи с этим предлагаем всем отделам полиции разместить в общедоступном месте:

1. Информационные стенды с указанием адресов, телефонов: ближайших кризисных центров для помощи пострадавшим от домашнего насилия; травмпунктов; общественных организаций в регионе, осуществляющих помощь; пунктов бесплатной юридической и психологической помощи - общероссийских телефонов доверия и информацию о приложении для мобильных телефонов Насилию.нет.

2. Информационные материалы для пострадавших: образцы заявлений, листовки о том, как обеспечить безопасность и получить помощь пострадавшим от домашнего насилия.

Также рекомендуем провести обучение состава по работе с обращающимися с заявлениями гражданами, пострадавшими от насилия в семье (повышение лояльности, разъяснение прав, быстрое реагирование на заявление и т.д.).

Чтобы получать регулярную информацию об удовлетворенности граждан работой сотрудников внутренних дел, предлагаем предоставить гражданам оценить по пятибалльной системе работу полиции. Например, после обращения граждан на «телефоны доверия» МВД и службы 112 и завершения разговора включается автоответчик, который предлагает нажать на телефоне цифры от одного до пяти. Подобный сервис уже реализован во многих коммерческих организациях и позволяет оперативно реагировать на оценку граждан.

Мы хотели бы охватить кампанией гораздо больше российских регионов, поэтому предлагаем сделать кампанию «Гражданин и полиция» постоянно действующим механизмом, согласовывая в рабочем порядке сроки и порядок ее проведения в каждом субъекте России. Этот механизм мы можем в штатном режиме отработать с сотрудниками центрального аппарата МВД.

Мы предлагаем сделать такую кампанию общественных наблюдений бессрочной на территории всей страны. Это возможно только при поддержке МВД, и мы надеемся, что Министерство её окажет. Такая кампания должна быть открыта для присоединения заинтересованных организаций и активистов в регионах; конечно, при условии, что они разделяют задачи и принципы кампании. Московская Хельсинкская Группа – маленькая организация с серьезными финансовыми ограничениями в последнее время. В штате МХГ работает всего 8 штатных сотрудников. Мы не в состоянии самостоятельно координировать большую общероссийскую кампанию. Мы рассчитываем на активное участие в этом Комитета гражданских инициатив, который в Общественном совете при МВД РФ представляет Алексей Леонидович Кудрин. Мы, конечно, намерены продолжать активно участвовать в такой работе, делиться своими контактами и опытом.

Взаимодействие между МВД и гражданскими активистами не исчерпывается одной, даже столь масштабной, кампанией. Мы занимаемся обучением членов общественных наблюдательных комиссий, поддерживаем молодежное волонтерское движение групп общественного наблюдения, которые проводят внезапные проверки, а также наблюдение на массовых акциях. Мы поддерживаем организации, которые занимаются расследованием пыток и произвола со стороны сотрудников правоохранительных органов, таких как Комитет по предотвращению пыток или Фонд «Общественный вердикт». Вы, наверное, все знаете о другом масштабном проекте – «Открытая полиция». Мы просим вас поддерживать все эти инициативы, призванные укрепить доверие между гражданами и полицией.

Ещё хочу сказать: общественные советы при органах внутренних дел по всей стране должны эти общественные кампании поддерживать, с ними сотрудничать. А потому нужно в их состав включать представителей заинтересованных и реально работающих по этой теме НКО. Нужно эти советы превратить из формальных образований в реально работающие. Следует представителям органов внутренних дел не только не препятствовать участию правозащитников в общественных советах, а активно их туда приглашать. Мы готовы информировать о том, кого следует конкретно пригласить и рассчитываем на вашу поддержку.

В заключение скажу, что доверие населения к полиции пусть и очень медленно, но все же растет; квалификация кадров полиции улучшается. Мы прекрасно понимаем, что сотрудники органов внутренних дел и дальше будут источником нарушений прав граждан в силу своих властных полномочий и правозащитники всегда будут критиковать их за это. Но курс на превращение органов внутренних дел в сервис для граждан является единственно правильным, и реализовать его можно только при наличии взаимного доверия. Поэтому – ещё раз повторю: необходимо сделать проект «Гражданин и полиция» постоянно действующим и распространить на всю страну.