



# ФЕДЕРАЦИЯ АВТОВЛАДЕЛЬЦЕВ РОССИИ

Federation of Russian Car Owners

«За равенство и безопасность на дорогах»

Москва, 117036, ул. Гримау 10а стр.1, +7(916) 994-80-00, email: [far495@mail.ru](mailto:far495@mail.ru).

30.06.2015 г.

г. Москва

Кому: Министру внутренних дел РФ  
Колокольцеву В.А.

Копия: Начальнику ГУСБ МВД РФ  
Макарову А.И.

От: Руководителя ФАР  
Канаева Сергея Владимировича  
+7(926)1587771

## Заявление

С 1 февраля по 30 июня 2015 года представители ФАР и ОЗПА в рамках проекта «Школа общественного контроля» провели мониторинг телефонов «горячей линии» МВД на работоспособность.

Мы получили много жалоб от автовладельцев, что в регионах очень сложно дозвониться по телефону доверия, а жалобы на сотрудников полиции рассматриваются, лицами на которых подается жалоба.

Для выявления этих фактов мы провели мониторинг качества приема обращений граждан в систему «горячей» линии МВД.

### 1. Проведен мониторинг телефонов доверия на работоспособность, информативность и время ответа заявителю.

В исследовании участвовали все телефоны доверия МВД регионов кроме номеров управлений на транспорте. (84 региона + номера оперативного управления МВД)

Звонки осуществлялись в основном в ночное время, фиксировались следующие критерии: Время звонка, наличие автоматизированной голосовой системы информирования граждан, скорость приема обращения.

### Результат мониторинга:

Регион	Дата	Время первого звонка (по мск)	Длительность прозвона (мин)	Тип приема звонка*
<b>Не подняли трубку</b>				
Республика Алтай	29.06.15	21-59	127	н/у
Республика Ингушетия	29.06.15	22-59	111	н/у
Республика Марий Эл	29.06.15	23-28	98	н/у
Архангельская обл.	30.06.15	0-16	49	н/у
Владимирская обл.	30.06.15	0-20	80	н/у
Кировская обл.	30.06.15	0-53	55	н/у
Курская обл.	30.06.15	0-55	61	н/у
Ростовская обл.	30.06.15	1-16	100	н/у
Тульская обл.	30.06.15	1-32	82	н/у
Ярославская обл.	30.06.15	1-35	77	н/у

Ивановская обл.	30.06.15	0-25	84	н/у
<b>Телефонный номер не работает по тех.причинам</b>				
Иркутская обл.	29.06.15	18-41	Не было гудка	Ручн.
	30.06.15	15-22	Работает	
Воронежская обл.	30.06.15	0-24 15-10	Не было гудка 15 мин	Ручн.
Псковская область	30.06.15	1-14	Набранный номер не используется	
<b>Номер постоянно занят</b>				
Ставропольский край	30.06.15	0-16	158!	
<b>Включается автоответчик</b>				
Тверская обл.	30.06.15	1-24	«Ждите ответа» более 10 мин	АТС
<b>Не брали трубку в течении времени</b>				
Республика Коми	29.06.15	23-25	43	Ручн.
Республика Татарстан	29.06.15	23-33	57	Ручн.
Краснодарский край	29.06.15	18-07	30	Ручн.
Калужская обл.	30.06.15	1-02	23	Ручн.
Липецкая обл.	30.06.15	0-57	48	Ручн.
Свердловская обл. (358-70-71)	29.06.15	22-26	25	Ручн.

\* Тип приема звонка: Ручн. – ручной, АТС – система АТС с записью

На остальные телефоны доверия дозвонились с 1-2 раза.

#### **Вывод:**

1. Номера телефонов доверия по Республике Крым и г. Севастополь обслуживаются на украинских АТС, звонок тарифицируется как международный, его стоимость может быть недоступна для многих граждан. Необходимо добавить российского оператора.
2. Существует проблема приема обращений по телефону доверия МВД в ночное время.

На большинстве номеров телефонов доверия «горячей» линии МВД прием звонков осуществляется в ручном режиме, где дежурный представляется «телефон доверия», выявлены ответы «Дежурная часть», «Дежурная часть телефона доверия» и «Алло»

В дневное время в основном не используется автоматизированная система оповещения граждан.

Особенно хочется отметить, что нет единой формы электронного приветствия, наиболее полная информативность АТС в следующих регионах:

Республика Дагестан, Республика Карелия, Курганская область, Новосибирская область, Самарская область

В них не только гражданам разъясняется назначение «горячей» линии МВД региона, но и сообщается по какому телефону необходимо обращаться по другим вопросам и о праве использовать полученные личные данные заявителя, ответственности за ложные показания.

3. Мы можем рекомендовать использовать на региональных номерах телефонов доверия МВД автоматическое приветствие как совокупность имеющихся:

«Здравствуйте, Вы позвонили на единый телефон доверия «горячей» линии МВД [Регион], Вы можете сообщить оператору имеющуюся у Вас информацию о преступлениях и иных правонарушениях совершенных сотрудниками органов внутренних дел. По иным вопросам

входящим в компетенцию УМВД [Регион] звоните по телефону [XXXXXX]. Напоминаем вам об ответственности за дачу ложных показаний. После звукового сигнала вам ответит сотрудник полиции»

Создание единого стандарта приема обращений граждан по телефону «горячей» линии МВД позволит в полной мере информировать о предоставляемом сервисе, вне зависимости от загруженности линии.

Круглосуточная система авто-информирования позволит фиксировать количество обращений по номеру и выявлять нарушения приема обращений от граждан.

Авто-информирование облегчит работу дежурного при приеме обращений.

## **2. Мы выборочно провели мониторинг приема обращений граждан по телефону доверия.**

- Москва: невозможность дозвониться по телефону доверия +7(495)694-92-29  
13 марта 2015 года невозможно было дозвониться до дежурной части ГИБДД (потрачено 63 минуты), параллельно была попытка дозвониться по телефону доверия МВД  
Вызовы: 11-27, 11-30, 11-31, 11-35, 11-39, в 11-42 дозвонились (время дозвона 15 мин)
- Санкт-Петербург: телефон доверия +7(812)573-21-81  
Жалоба на сотрудников полиции передается непосредственному руководству полицейских. 28 апреля 2015 в 19-45 (имеется видеозапись), Елисеев Андрей Юрьевич оставляет жалобу на бездействие сотрудников полиции 30 ОП Санкт-Петербурга, так как после его первичного обращения он был избит вымогателями. Через 5 минут, ему перезвонил и.о. начальника 30 ОП.  
При нашем опросе адвокатов (имеется видеозапись), они подтвердили, что обращения по телефону доверия с жалобой на сотрудников полиции в регионе, перенаправляются непосредственному руководству сотрудников полиции и отдельно отметили, что часто суть обращений искажается.
- Уфа, телефон доверия МВД по Башкортостану в подразделениях МВД и на автомобилях не соответствует 808 Приказу.  
6 апреля 2015 года по федеральному телефону доверия Клевцовым Д.В. подана жалоба на незаконные действия сотрудников ГИБДД г. Уфа (номер обращения 3371), обращение было передано в территориальную службу собственной безопасности РБ и МВД РБ, где жалоба была рассмотрена не по существу (в действиях сотрудников полиции нарушения не установлены, несмотря на то, что Верховный суд РБ отменил решение районного суда о привлечении гражданина к административной ответственности по ст. 19.3 КоАП РФ)

### **На основании вышеперечисленного прошу:**

Рассмотреть наши предложения по улучшению качества приема обращений граждан по телефонам доверия «горячей» линии МВД.

Предлагаю ликвидировать установленные недостатки работы системы и сообщить о результатах в установленный законодательством срок по указанному почтовому адресу и электронной почте far495@mail.ru

С уважением,

Канаев С. В.