

RAPORT CAMPANIE « CU OCHII PE POLIȚIE »



Chișinău 2013

CUPRINS

Introducere

Sumar executiv

- I. Monitorizarea paginii web a MAI
- II. Monitorizarea comisariatelor și secțiilor de poliție
- III. Monitorizarea echipelor de patrulare a poliție

Recomandări

Această campanie a fost realizată în Republica Moldova de către Asociația Promo-LEX, în cadrul unui proiect implementat de UMDPL, Ucraina finanțat de Ambasada Marii Britanii în Kiev, Ucraina. Campania s-a desfășurat în 6 țări (Moldova, Ucraina, Belarus, Armenia, Rusia și Tadjikistan). Concluziile și constatările reflectate sau opiniile exprimate în perioada Campaniei de monitorizare sau în acest Raport, exprimă opinia poziția exclusivă a autorilor și nu reflectă în mod obligatoriu opinia Ambasadei Marii Britanii în Kiev.

Asociația Promo-LEX

str. Dumitru Rășcanu 11, of 41, Chișinău

Tel:(+373 22) 44 96 26, Fax: (+373 22) 45 00 24

info@promolex.md / www.promolex.md

Introducere

Campania “Cu ochii pe poliție” este o inițiativă realizată de către UMDPL¹, Kiev, Ucraina în 6 țări (Moldova, Ucraina, Belarus, Armenia, Rusia și Tajikistan). În Republica Moldova campania a fost coordonată de către Asociația Promo-LEX. Astfel, în perioada 12 – 26 februarie, Asociația Promo-LEX pentru prima dată a realizat în parteneriat cu Ministerul Afacerilor Interne al Republicii Moldova o campanie de monitorizare civică a poliției. Scopul campaniei a fost de a monitoriza activitatea poliției de ordine publică în vederea îmbunătățirii calității serviciilor prestate de aceasta. Rezultatele campaniei realizate în Moldova vor fi puse la dispoziția colegilor din alte țări care vor realiza și o analiză comparativă a situației privind activitatea poliției de ordine publică în cele 6 țări.

Metodologic Campania de monitorizare civică a poliției “Cu ochii pe poliție” are la bază trei piloni:

- Monitorizarea paginii web a Ministerului Afacerilor Interne, sub aspectul accesibilității și complexității informației despre datele de contact ale serviciilor desconcentrate de ordine publică, plasate pe pagina oficială;
- Monitorizarea comisariatelor de poliție, a secțiilor și a posturilor de poliție în vederea evaluării accesibilității pentru vizitatori și aprecierea nivelului de pregătire a polițiștilor de a presta „servicii publice” populației;
- Determinarea gradului de pregătire a polițistului pentru menținerea ordinii publice și evaluarea acțiunilor acestora în timpul exercitării serviciului de menținere a ordinii publice

Echipele de 45 monitори ai Asociației Promo-LEX au vizitat în perioada 12 – 26 februarie 2013 toate comisariatele de poliție din țară și au completat câte un chestionar compus din 42 întrebări structurate pentru pilonii doi și trei ai campaniei. În afara comisariatelor de poliție, monitориi Promo-LEX au vizitat în mod aleatoriu 108 secții, sectoare și/sau posturi de poliție de pe întreg teritoriul țării.

Asociația Promo-LEX are o vastă experiență de monitorizare a proceselor democratice din Republica Moldova, inclusiv și a proceselor electorale. Astfel, Promo-LEX dispune de un mecanism bine elaborat și structurat de monitorizare a proceselor democratice precum și de o echipă și rețea națională instruită, aptă de a participa în eforturi de monitorizare de diferit tip și pe diverse subiecte cu acoperirea întregului teritoriu al Republicii Moldova.

Raportul a fost elaborat de către echipa de analiză din cadrul Programului de monitorizare a proceselor democratice al Asociației Promo-LEX. Datele prezentate în raport sunt colectate prin observare directă, iar concluziile și recomandările acestui raport sunt formulate cu bună credință având drept scop contribuția la sporirea calității serviciilor oferite de poliție. Autorii îndeamnă persoanele și organizațiile care posedă informații cu referință la activitatea poliției vizibile să se implice activ în procesul de reformare a serviciilor prestate populației de către poliție complementând astfel eforturile inițiate de către Asociația Promo-LEX. Pentru o monitorizare constantă a activităților poliției, cetățenii sunt încurajați să raporteze informații și imagini plasându-le pe pagina www.monitor.md.

Campania de monitorizare a poliției a fost realizată în Republica Moldova de către Asociația Promo-LEX, în cadrul unui proiect implementat de UMDPL, Kiev, Ucraina finanțat de Ambasada Marii Britanii în Kiev, Ucraina. Campania s-a desfășurat în 6 țări (Moldova, Ucraina, Belarus, Armenia, Rusia și Tadjikistan). Concluziile și constatările reflectate sau opiniile exprimate în perioada Campaniei de monitorizare sau în acest Raport, exprimă opinia și poziția exclusivă a autorilor și nu reflectă în mod obligatoriu opinia Ambasadei Marii Britanii în Kiev.

¹<http://umdpl.info>

Sumar executiv

Efortul Promo-LEX de monitorizare a poliției este parte a unei inițiative mai largi de monitorizare a poliției de ordine publică realizată în șase țări. Considerăm cele constatate drept tendințe în ceea ce privește activitatea poliției vizibile iar recomandările formulate la final drept sugestii pentru fortificarea punctelor mai slabe din activitatea acesteia.

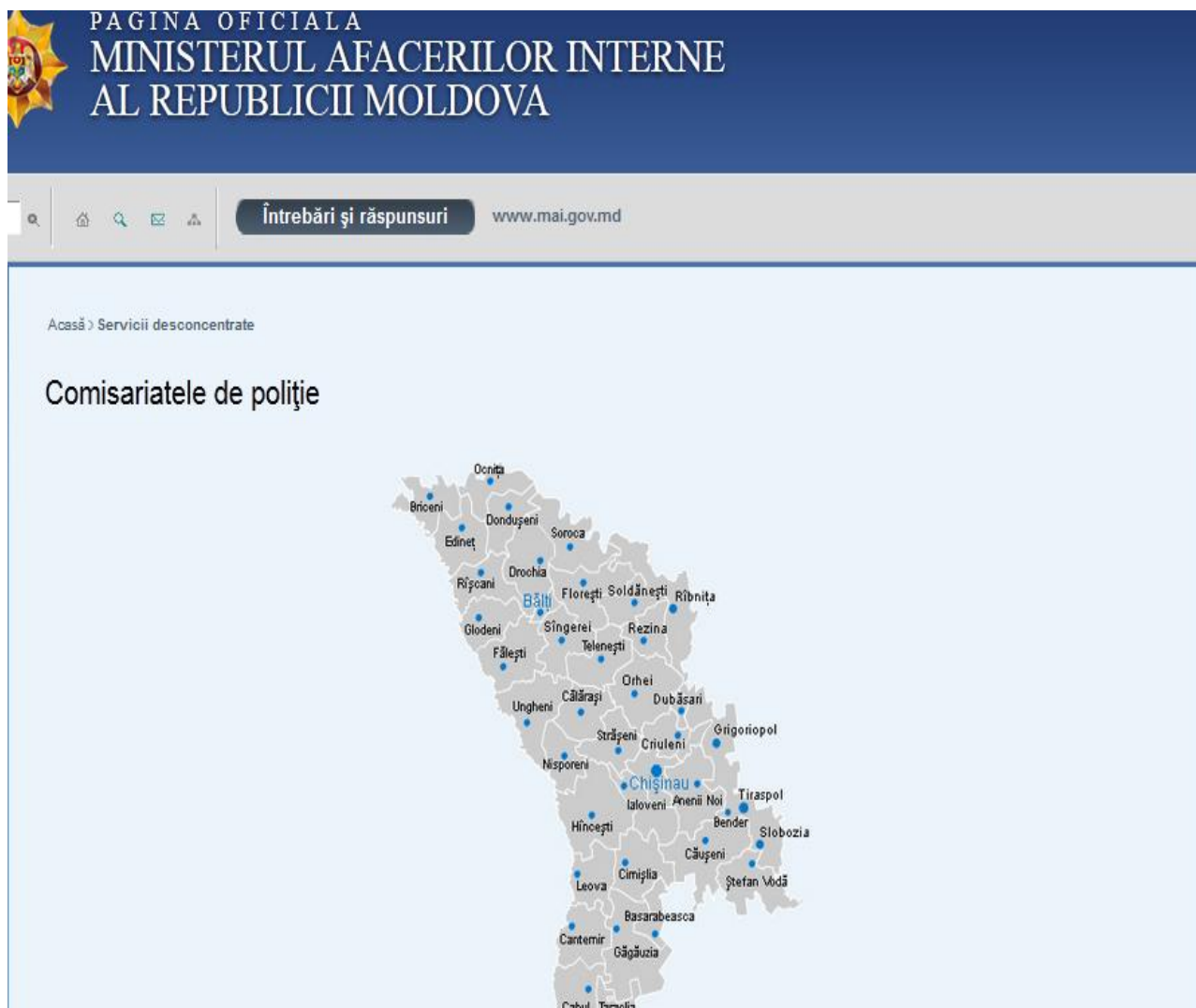
Rezultatele monitorizării arată că, polițiștii respectă regulile minime de etichetă profesională și au un comportament compatibil cu statutul de polițist. La fel, este salutară prezența echipamentelor de supraveghere video instalate în comisariatele de poliție. În comisariatele de poliție urmează a fi remarcate panourile informative cu privire la serviciile prestate de poliție, modalitatea sesizării organelor de poliție și contestării acțiunilor ilegale admise de polițiști. Puținele patrule de poliție monitorizate reacționează aproape întotdeauna la contravențiile sau infracțiunile comise în câmpul de vedere a acestora sau despre care sunt informați de către cetățeni. Monitorii au raportat că, în general comportamentul polițiștilor din patrulele de ordine publică corespunde rigorilor stabilite de Codul de Etică și Deontologie a Polițiștilor. Astfel, în perioada campaniei, polițiștii s-au adresat respectuos către cetățeni, au avut un comportament politic față de persoanele cu care au intrat în contact.

Totuși, raportul de monitorizare constată o serie de lacune în prezentarea informației despre comisariatele, secțiile, sectoarele și posturile de poliție pe pagina web a Ministerului Afacerilor Interne. Constatările monitorilor indică faptul că, atât comisariatele de poliție cât și secțiile sau posturile de poliție din teritoriu sunt destul de dificil de găsit întrucât practic nu există indicatoare sau panouri informative care să ghideze cetățenii spre sediile secțiilor și posturilor de poliție. Accesul în incinta comisariatelor de poliție este deseori limitat prin prezența diferitor obstacole ce îngădesc în consecință accesul cetățenilor la serviciile prestate de poliție. La fel, secțiile și comisariatele de poliție sunt practic inaccesibile pentru persoanele cu dizabilități. O constatare regretabilă ține de faptul că pe alocuri comisariatele de poliție, dar în mare parte secțiile și posturile de poliție din teritoriu informează prost cetățenii despre serviciile pe care le prestează, telefoanele de contact ale persoanelor din conducerea instituțiilor respective precum și despre procedurile de depunere și examinare a unei plângeri etc. Mai mult decât atât, cetățenii se pare că nici nu au posibilitatea efectivă de a se plânge de serviciile necalitative prestate de către structurile poliției, deoarece practic comisariatele de poliție, dar mai ales secțiile sau posturile de poliție nu dispun de registru de reclamații ori accesul la acestea este limitat. Totodată, numai cca. 60% din comisariate au amenajate spații pentru audiența cetățenilor, în timp ce astfel de birouri practic lipsesc din cadrul secțiilor și posturilor de poliție. Efortul de monitorizare Promo-LEX a constatat de asemenea că, circa 21% din efectivul comisariatelor și circa 49% din polițiștii secțiilor și posturilor de poliție din țară nu poartă elemente vizibile de identificare.

Monitorizarea patrulelor de poliție confirmă că, practic patrularea vizibilă nu se realizează; mai mult de jumătate din monitorii Promo-LEX nu au putut identifica o patrulă de poliție în teritoriu. Deși în mare parte polițiștii din cadrul patrulelor de poliție sunt echipați corespunzător și au în dotare mijloacele speciale, monitorii au constatat că majoritatea polițiștilor nu poartă elemente vizibile de identificare și nu dispun de pachete de prim ajutor medical. Au fost semnalate cazuri în care polițiștii își permit să fumeze în timpul exercitării serviciului și opun rezistență față de fixarea audio/video a activității acestora.

CAPITOLUL I. Monitorizarea paginii web a Ministerului Afacerilor Interne, sub aspectul accesibilității și complexității informației despre datele de contact ale serviciilor descentralizate de ordine publică plasate pe pagina oficială a MAI

Monitorizarea activității comisariatelor, secțiilor/sectoarelor și a posturilor de poliție a debutat prin încercarea de a realiza o listă exhaustivă a acestor instituții care să ofere răspunsuri la întrebări precum locația în teritoriu, numele/prenumele conducătorilor și funcția acestora, datele de contact etc. Realizarea listei a pornit de la informația oficială prezentată pe pagina web a Ministerului Afacerilor Interne, care dispune de lista instituțiilor de apărare a ordinii publice din teritoriu. Salutăm în acest context prezența în mare parte a informației căutate pe pagina web a Ministerului



Afacerilor Interne - <http://mai.gov.md/content/414>.

Astfel am constatat că, toate comisariatele de poliție, datele de contact ale acestora și informația despre conducătorii acestor instituții este plasată sub forma unei hărți interactive a Republicii Moldova, fapt care simplifică identificarea informației.

Având în vedere faptul că studiul dat și-a propus monitorizarea poliției vizibile, implicit a cele de ordine publică, am observat faptul că pagina web a MAI nu conține informația despre comisarii adjuncți / șefi ai poliției de ordine publică din 4 raioane: Telenești, Strășeni, Taraclia și Cahul.



La fel, am constatat lipsa informației despre locația secțiilor / sectoarelor / posturilor de poliție din teritoriu. Pe pagina web este plasată doar informația despre locația / adresele comisariatelor de poliție și a sectoarelor / secțiilor / posturilor de poliție din mun. Chișinău. Promo-LEX consideră că orice persoană,

aflată în oricare localitate a țării, în caz de necesitate, trebuie să poată găsi ușor informații și să se poată adresa direct și rapid la o secție / post de poliție. Considerăm că această informație urmează a fi amplasată pe pagina web a MAI.

Totodată, atragem atenția conducerii Ministerului Afacerilor Interne și ale Comisariatelor de poliție despre lipsa oricăror date de contact ale posturilor de poliție din 8 localități: s. Fundurii Noi, s.

Comisariatul de poliție Strășeni		
Denumirea secțiilor, sectoarelor și posturilor de poliție	Funcțiile	Nr. telefonului mobil de serviciu și staționar
POP	Comisar-adjunct, șef al POP	tel. 068643905 tel. 078774040 tel. 0-237-20-4-43
Secția ordine publică	Șeful SOP	tel. 068201224 tel. 078774055 tel. 0-237-20-4-55
	Șeful-adjunct al SOP	tel. 068201162 tel. 078774077 tel. 0-237-20-4-55
	Inspector superior al SOP	tel. 068201199 tel. 078774030 tel. 0-237-20-4-55
	Șeful secției	tel. 069184465 tel. 07874027 tel. 0-237-22-2-89
	Ofițer operativ superior de sector	tel. 068201249 tel. 078774088 +1 0-237-22-2-80

Hîjdieni (r. Glodeni), s. Ghindești (r. Florești), s. Onișcani, s. Săseni (r. Călărași), s. Gura Bîcului, s. Botnărești (r. Anenii Noi), s. Cîșla (r. Cantemir). Aceasta fie înseamnă că în localitățile menționate nu sunt posturi de poliție iar acest lucru nu ar fi un fapt pozitiv, fie din nou este doar o eroare tehnică. Alte 63 posturi/secții și chiar comisariate de poliție au indicat ca și date de contact doar numere GSM. În accepțiunea Promo-LEX lipsa telefoanelor de contact de tip staționar ar putea limita

posibilitatea unor cetățeni care nu dispun de telefoane mobile de a contacta respectivele instituții.

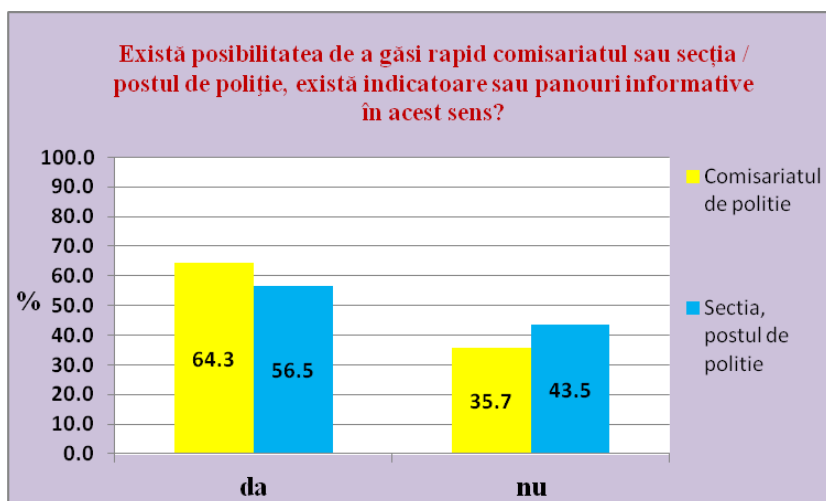
CAPITOLUL II. Monitorizarea activității comisariatelor, secțiilor/sectoarelor și a posturilor de poliție din perspectiva accesibilității acestora și a nivelului de pregătire pentru prestarea serviciilor de ordine publică populației

În continuare vom prezenta constatările efortului de monitorizare a poliției vizibile acumulate pe întreg teritoriul țării cu suportul echipei de monitori ai Asociației Promo-LEX.

II.1. Accesibilitatea amplasării Comisariatului sau a secției/postului de poliție pentru vizitatori

Ministerul Afacerilor Interne prestează populației întregii țări servicii de ordine publică prin intermediul a 43 comisariate de poliție (inclusiv Comisariatului General de Poliție) și o rețea extinsă de secții/sectoare, birouri și posturi de poliție. În calitate de prestator de servicii desconcentrate la nivel local, Ministerul Afacerilor Interne are obligația de a presta servicii de calitate. În acest capitol vom aborda calitatea serviciilor de ordine publică din perspectiva a două caracteristici – comoditatea amplasării serviciilor desconcentrate ale MAI și accesibilitatea acestora.

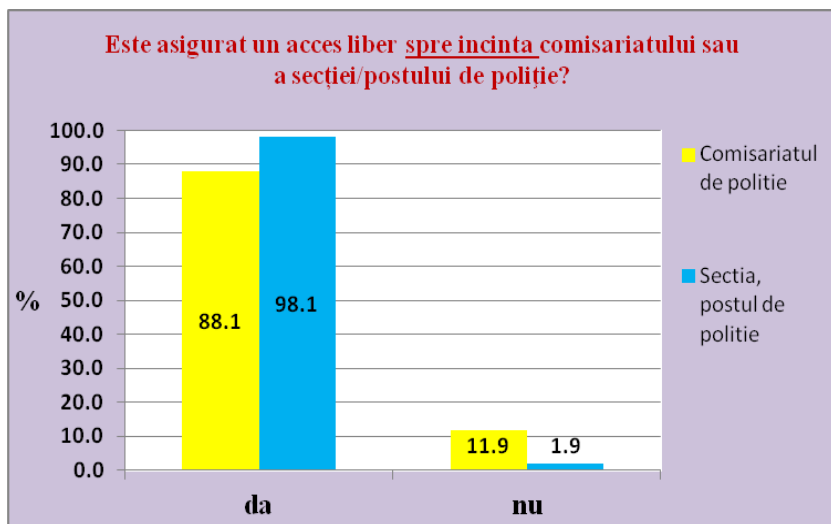
Pentru a evalua nivelul de accesibilitate a comisariatelor și a secțiilor de poliție pentru cetățeni, monitorii Promo-LEX au vizitat, exceptând Comisariatul General de Poliție, toate cele 42 comisariate de poliție și, aleatoriu, cel puțin o secție/un post de poliție din fiecare raion (108 secții/posturi de poliție vizitate în total). Astfel, monitorii statici și din echipe mobile au încercat să



localizeze comisariatele și secțiile/posturile de poliție așa cum ar face-o un cetățean de rând atunci când ar avea nevoie să se adreseze acestor instituții. După cum arată **diagrama 1.1 alăturată**, se confirmă că monitorii Promo-LEX au avut dificultăți în identificarea rapidă a comisariatelor și a secțiilor/posturilor de poliție. Având în vedere caracterul dublu al primei întrebări din

chestionar, care încearcă să arate inclusiv dacă există indicatoare sau panouri informative în localități care să indice asupra locației comisariatelor, secțiilor sau posturilor de poliție, ne dăm bine seama din ce cauză doar 64,3% dintre monitori au găsit rapid comisariatele de poliție și doar 56,5% dintre aceștia au găsit ușor secțiile/posturile de poliție. Deși comisariatele de poliție se află de obicei în centrele raionale, pe străzi principale, se pare că lipsa oricăror indicatoare/panouri informative care ar ghida cetățenii spre aceste instituții se resimte destul de acut. Pe de altă parte, secțiile/posturile de poliție vizitate de monitori, majoritatea fiind amplasate în mediul rural, în incinta primăriilor sau altor instituții publice aflate de obicei în centrul localității, la fel au fost dificil de identificat datorită lipsei aceluiași panouri informative. De remarcat faptul că, monitorii Promo-LEX au sesizat multiple cazuri când, chiar dacă reușeau să identifice clădirea în care se află secția/postul de poliție, în interiorul instituției lipseau oricare marcaje, indicatoare care ar ghida cetățeanul de rând spre biroul în care este localizat polițistul.

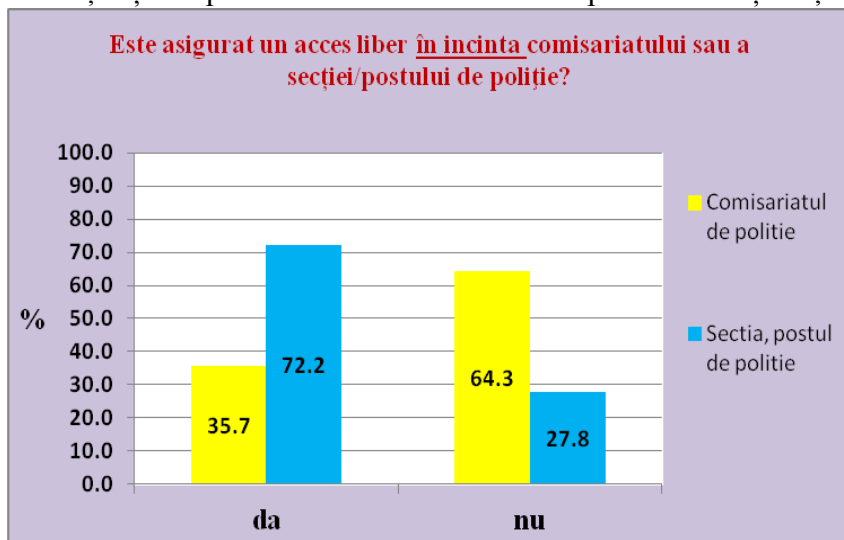
O altă întrebare adresată monitorilor care au vizitat comisariatele și secțiile/posturile de poliție din teritoriu viza faptul dacă este asigurat un acces liber spre incinta comisariatului sau a secției/postului de poliție. Această întrebare are menirea să arate dacă nu cumva pentru a ajunge la comisariatul de poliție sau la secția/postul de poliție cetățeanul ar trebui să depășească anumite obstacole, incomodități etc. (spre ex. intrarea în comisariat sau secția/postul de poliție se realizează prin curte, sau există careva garduri, porți care fiind închise ar putea îngreuna accesul la serviciile



prestate de aceste instituții). După cum au raportat monitorii (*vezi **diagrama 1.3 alăturată***), practic nu există astfel de obstacole; în 88,1% din comisariate și în 98,1% din secțiile/posturile de poliție monitorii au avut acces liber spre sediile acestor instituții.

Cât privește accesul în incinta comisariatelor și a secțiilor / posturilor de poliție (întrebarea 1.5 din chestionar) monitorii

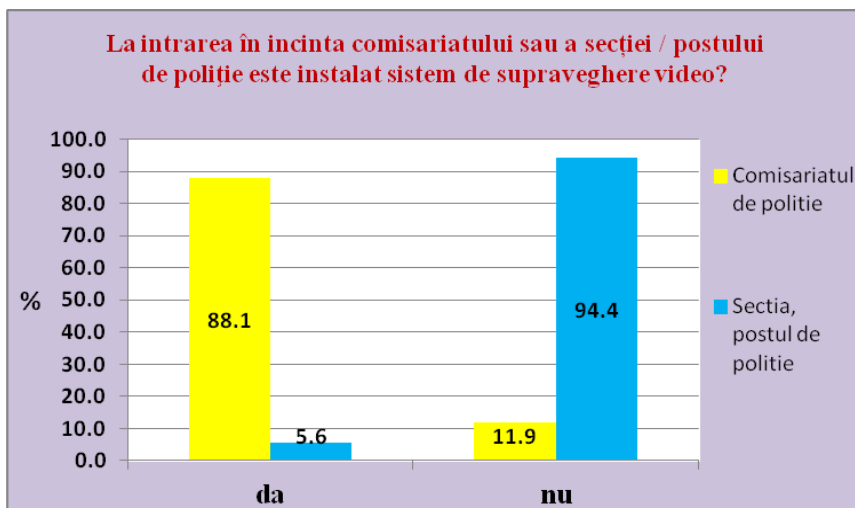
Promo-LEX au constatat existența mai multor obstacole. Prin obstacole am generalizat orice obiect sau persoană (turnichet, polițist de gardă etc.) capabil să îngreueze accesul liber în incinta acestor instituții și respectiv accesul la serviciile prestate. Deși înțelegem necesitatea unor asemenea



instrumente sau măsuri de precauție la intrarea în incinta acestor instituții, considerăm că prezența lor ar trebui să devină mai puțin simțită, fiind considerat un obstacol. Până a fi însă îmbunătățită situația din această perspectivă, monitorii au constatat (*vezi **alăturată diagrama 1.5***) că în doar 35,7% din comisariate există acces liber, situația fiind mult mai bună în acest sens în cadrul

secțiilor/posturilor de poliție (72,2% din monitorii au avut acces liber). Promo-LEX ține să menționeze în acest context că, monitorii doar au constatat prezența obstacolelor menționate mai sus și practic nu au existat dificultăți în ceea ce privește accesul monitorilor în comisariate sau secții/posturi de poliție.

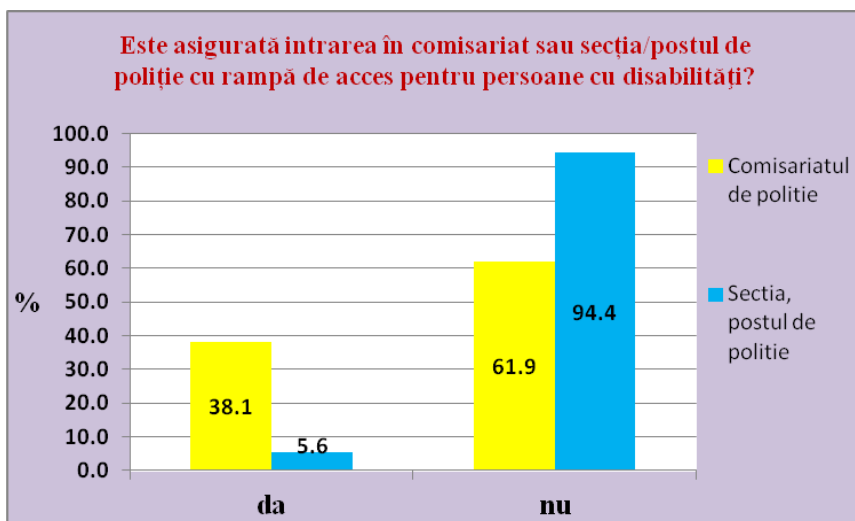
Răspunzând la întrebarea despre accesul în incinta comisarierilor și a secțiilor / posturilor de poliție s-a menționat prezența anumitor obstacole care în viziunea Promo-LEX ar trebui să devină mai puțin sesizabile pentru cetățeni.



Una din măsurile tehnice care ar putea înlocui, cel puțin o parte din aceste obstacole este instalarea sistemelor de supraveghere video în incinta acestor instituții (*vezi diagrama 1.2 alăturată*). O astfel de măsură ar avea mai multe beneficii. Astfel, pe lângă rolul de a asigura securitatea instituției și a personalului angajat, o astfel

de măsură ar putea preveni și eventuale abuzuri din partea colaboratorilor comisarierilor, secțiilor/posturilor de poliție în raport cu cetățenii. De altfel, remarcabil faptul că, comisarieratele din țară practic au deja instalate sisteme de supraveghere video (88,1% conform constatările monitorilor), în timp ce în secțiile/posturile de poliție sistemele de supraveghere video rămân a fi în continuare un lux (doar 5,6 % din secții/posturi de poliție posedă sisteme de supraveghere video). În incinta comisarieratelor de poliție aceste sisteme de supraveghere video au fost instalate în perioada 2010-2011 cu suportul donatorilor străini în vederea consolidării mecanismului național de prevenire a torturii. Sperăm doar ca astfel de sisteme de supraveghere video să ia locul vechilor măsuri de asigurare a securității instituțiilor de acest gen și a cetățenilor.

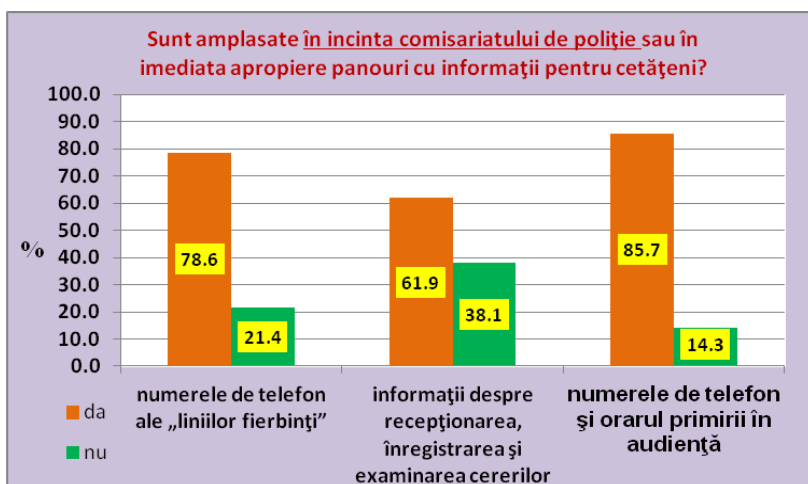
Un alt tip de obstacol pe care îl întâmpină unii cetățeni atunci când vizitează comisarieratele, secțiile/posturile de poliție din țară ține de lipsa rampelor de acces pentru persoanele cu dizabilități.



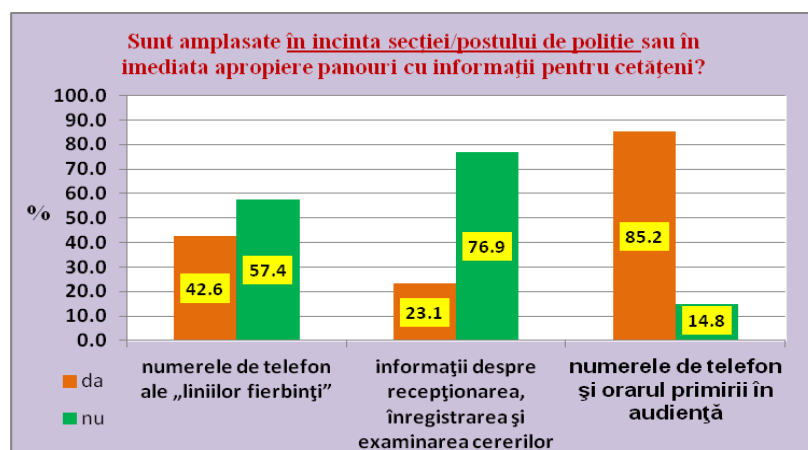
Legea nr. 821-XII din 24.12.91 privind protecția socială a invalizilor stabilește în articolele 7 și 9 că organele centrale ale puterii de stat și organele autoadministrării locale sunt obligate să creeze condiții invalizilor (inclusiv celor care se folosesc de cărucior-fotoliu) pentru accesul liber la construcțiile publice. Mai mult, obiectivele infrastructurii sociale trebuie

să fie amenajate în așa fel încât invalizii să aibă acces la ele. Cu toate acestea, constatăm că aceasta lege nu se respectă pe deplin în cazul comisarieratelor de poliție (doar 38,1% din comisarieratele din țară dispun de rampe), fără a mai vorbi aici de secțiile/posturile de poliție – doar 5,6% din totalul secțiilor/posturilor de poliție vizitate de monitori au rampe de acces (*vezi diagrama 1.4 mai sus*).

Pe lângă accesibilitatea sub aspect fizic al serviciilor prestate de comisariatele și secțiile/posturile de poliție, monitorii Promo-LEX au avut sarcina de a evalua și gradul în care este accesibilă informația despre serviciile prestate de poliție în cadrul acestor instituții. Sub acest aspect, monitorii



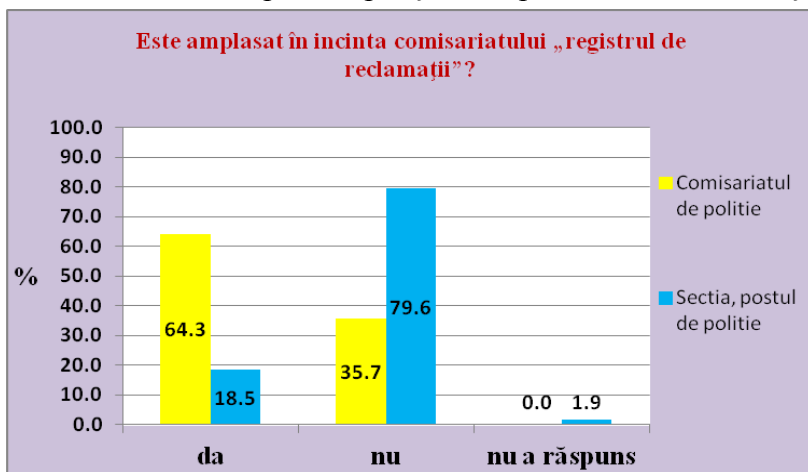
au evaluat dacă există în incinta comisariatelor, secțiilor/posturilor de poliție sau în imediata apropiere panouri cu informații pentru cetățeni. În rezultatul monitorizării putem concluziona următorul fapt: comisariatele de poliție, prin comparație cu secțiile / posturile de poliție asigură o mai bună informare a cetățenilor prin punerea la dispoziția acestora a informațiilor menționate mai sus (vezi datele din diagramele 1.6 alăturate).



Monitorii au constatat lipsa în peste jumătate din numărul secțiilor / posturilor de poliție vizitate a informațiilor despre numerele de telefon ale „liniilor fierbinți” ale organelor de drept precum și lipsa informațiilor despre regulile de recepționare, înregistrare și examinare a cererilor. Practic, unica informație

prezentă în egală măsură în cadrul comisariatelor și a secțiilor / posturilor de poliție ține de numerele de telefon la care poate fi contactată conducerea acestora.

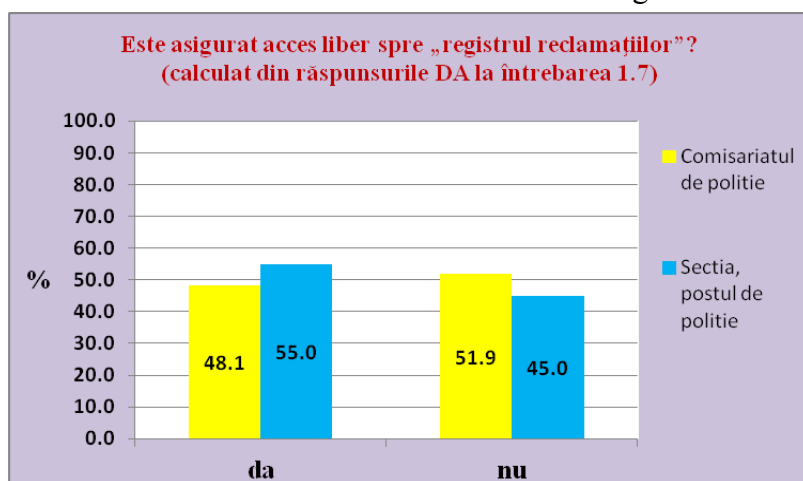
Având în vedere faptul că poliția este prestator de servicii și potrivit Legii cu privire la protecția



consumatorilor, are obligația să dețină „registru de reclamații”, monitorii au solicitat în comisariate, secții și posturi de poliție să li se prezinte acest registru. Monitorii au constatat că poliția deși deține o mulțime de registre pentru diferite scopuri nu dispune în cele mai multe cazuri de un registru de reclamații. În 64,3% din comisariate monitorilor le-au fost prezentate aceste registre. Nu

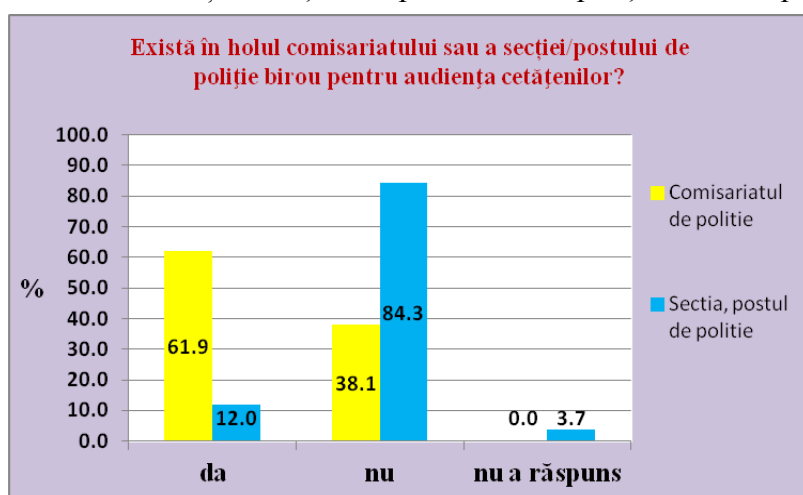
este clar de ce alte comisariate nu au putut să prezinte aceste registre și dacă acestea sunt în general accesibile pentru cetățeanul simplu. Șansa de a scrie o reclamație în acest registru pentru secțiile de poliție practic nu există, fiindcă acestea din urmă dispun de registru doar în proporție de 18,5% (vezi mai sus diagrama 1.7).

Această temere este întemeiată și mai mult prin răspunsul oferit de monitorii la întrebarea din chestionar care vizează măsura în care este asigurat un acces liber spre „registru reclamațiilor”.



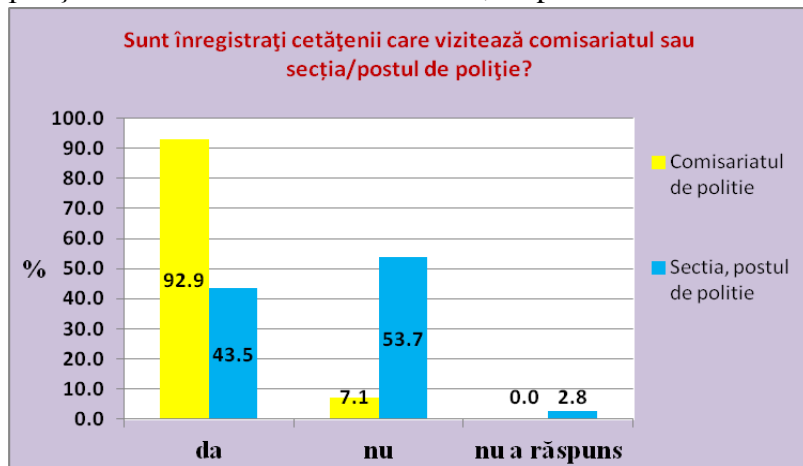
Datele monitorizării (vezi **diagrama 1.8 alăturată**) arată că, din totalul comisariatelor, secțiilor / posturilor de poliție care au confirmat/prezentat registrul de reclamații, în aproximativ jumătate din numărul acestora monitorii au constatat că nu există un acces liber către acest registru (spre exemplu fără o permisiune prealabilă din partea polițiștilor).

În virtutea caracterului de prestator de servicii, ne-am întreat de asemenea dacă există în incinta comisariatelor și a secțiilor / posturilor de poliție birouri pentru audiența cetățenilor. Rezultatele



monitorizării indică faptul că aproximativ 62% din comisariatele de poliție dispun de spații în care poate fi organizată audiența cetățenilor în timp ce doar 12% din secții/posturi de poliție dispun de așa spații (vezi **diagrama 1.9 alăturată**).

În finalul evaluării accesibilității comisariatelor și a secțiilor/posturilor de poliție, monitorii au avut sarcina de a observa dacă sunt sau nu sunt înregistrați cetățenii care vizitează comisariatul sau secția/postul de poliție. Datele monitorizării arată că, în peste 90% din comisariate și doar în 43,5% din secțiile /



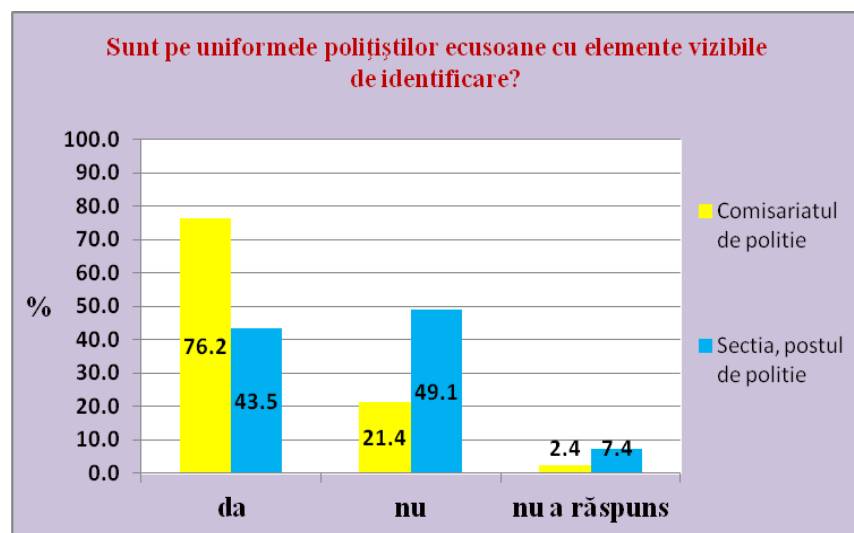
posturile de poliție monitorizate cetățenii aflați în vizită sunt înregistrați (vezi **diagrama 1.10 alăturată**). Monitorii Promo-LEX ne-au raportat sub acest aspect prezența unor practici diferite în foarte multe comisariate, dar în special în secții/posturi de poliție. Spre exemplu, în unele cazuri sunt înregistrați toți cetățenii, în altele doar cei care se adresează cu

diferite probleme etc. Lipsa sau aplicarea neuniformă a unor practici din acest punct de vedere reprezintă în viziunea Promo-LEX un neajuns în activitatea acestor instituții și pune sub semnul întrebării calitatea serviciilor prestate populației de către poliție.

II.2. Identificarea polițiștilor, aprecierea nivelului de pregătire a acestora de a „presta servicii publice” populației

În continuare vom analiza activitatea comisariatelor, secțiilor/sectoarelor și a posturilor de poliție din perspectiva nivelului de pregătire a polițiștilor pentru prestarea serviciilor de ordine publică populației.

Deoarece efortul de monitorizare s-a concentrat pe structurile poliției vizibile, în acest sens avându-se în vedere polițiștii care activează în uniformă și care pot fi identificați ca atare, ne-am propus să evaluăm în ce măsură pot fi identificați polițiștii. Astfel, monitorii au fost întrebați dacă pe



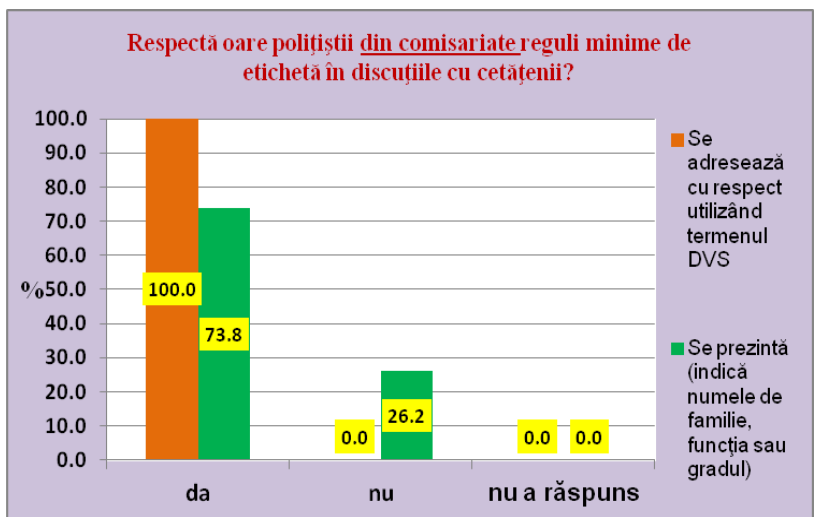
uniformele polițiștilor întâlniți în cadrul comisariatelor, secțiilor sau posturilor de poliție sunt ecusoane cu elemente vizibile de identificare. Deși în majoritatea cazurilor polițiștii întâlniți erau îmbrăcați în uniforme de serviciu, identificarea acestora este destul de dificilă. Astfel, monitorii au constatat că, peste 20% din polițiștii întâlniți în comisariate și aproape 50% din

cei întâlniți în secții/posturi de poliție nu purtau ecusoane sau insigne care să faciliteze identificarea subdiviziunii din care fac parte (*vezi diagrama 2.1 mai sus*). Monitorii ne-au raportat din spusele polițiștilor de asemenea că, în prezent celor care se angajează în poliție nu li se mai oferă insigne/ecusoane personalizate iar ceilalți nu le poartă pentru că nu sunt obligați. Promo-LEX se arată îngrijorată de o așa stare de lucruri deoarece pentru cetățeanul de rând este vital ca atunci când se adresează unui ofițer de poliție să-l poată identifica. Mai mult, ulterior, în caz de eventuale abuzuri sau prestare de servicii necalitative, să poată contesta acțiunile acestuia. Totodată, suntem convinși de faptul că prezența unor însemne distinctive va contribui la responsabilizarea polițiștilor, sporirea imaginii acestora și sporirea calității serviciilor prestate de ei.

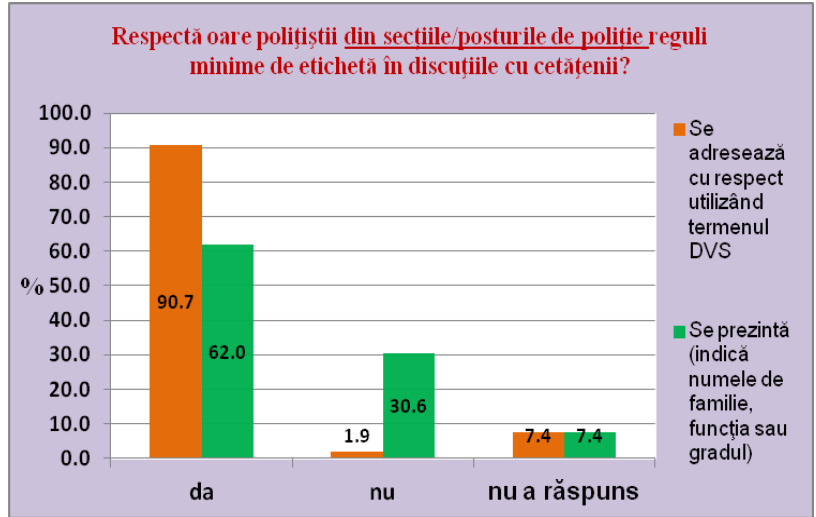
Pe parcursul monitorizării, în comunicarea cu polițiștii întâlniți în cadrul comisariatelor, secțiilor/posturilor de poliție, monitorii au avut sarcina de a evalua în ce măsură aceștia respectă reguli minime de etichetă. Codul de Etică și Deontologie al Polițistului, adoptat prin Hotărârea Guvernului nr. 481 din 10 mai 2006 stabilește principiile care guvernează conduita profesională a polițistului, dintre care remarcăm:

- transparența - deschiderea pe care polițistul trebuie să o manifeste față de societate, în limitele stabilite de reglementările polițienești;
- respectul - considerația pe care polițistul o acordă persoanelor, colegilor, superiorilor, subordonaților, drepturilor și libertăților acestora, instituțiilor, legilor, valorilor sociale, normelor etice și deontologice;
- integritatea morală - comportament conform normelor etice acceptate și practicate în societate.

Pornind de la cele menționate mai sus, monitorii au constat că practic 100% din polițiștii din comisariate și cca. 90% din cei care activează în cadrul secțiilor/posturilor de poliție s-au adresat

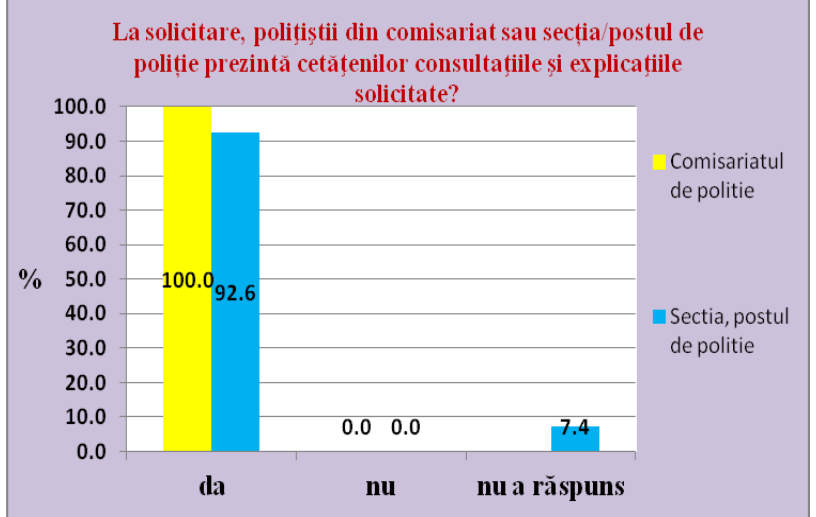


respectuos în adresa monitorilor, utilizând termenul Dvs. De asemenea, 73,8% din polițiștii cu care au contactat monitorii în comisariate s-au prezentat indicând numele, funcția sau gradul. Totuși în cadrul secțiilor/posturilor de poliție doar 62% din polițiști s-au prezentat (vezi *diagrama 2.2 alăturată*). Prin comparația între cele două reguli minime de etichetă menționate, apare întrebarea de ce totuși polițiștii se adresează respectuos și ezită în același timp să se prezinte. Totodată, trebuie să menționăm aici și faptul că deși comportamentul polițiștilor a fost unul destul de amabil și corect în raport cu monitorii, aceștia ne-au raportat totuși și situații în care i-au auzit pe polițiști exprimându-se mai puțin amabil între colegi sau cu alți cetățeni (acest lucru s-a întâmplat în câteva situații la care



monitorii au fost martori iar polițiștii nu erau la curent că erau văzuți și auziți de către monitorii).

Monitorii au mai evaluat de asemenea dacă polițiștii prezintă cetățenilor consultațiile și explicațiile solicitate de aceștia. Din nou, remarcăm Codul de Etică și Deontologie al Polițistului care stabilește



și alte principii de activitate a polițiștilor care au relevanță în contextul întrebării respective, și anume: disponibilitatea, prioritatea interesului public și profesionalismul. De asemenea, Codul de Etică și Deontologie a Polițistului stabilește că personalul poliției trebuie să dea dovadă de capacitate înaltă în comunicarea cu populația, suficientă pentru exercitarea sarcinilor de serviciu.

Astfel, potrivit *diagrama 2.3 de mai sus* constatăm că polițiștii acordă aproape întotdeauna cetățenilor consultațiile și explicațiile solicitate.

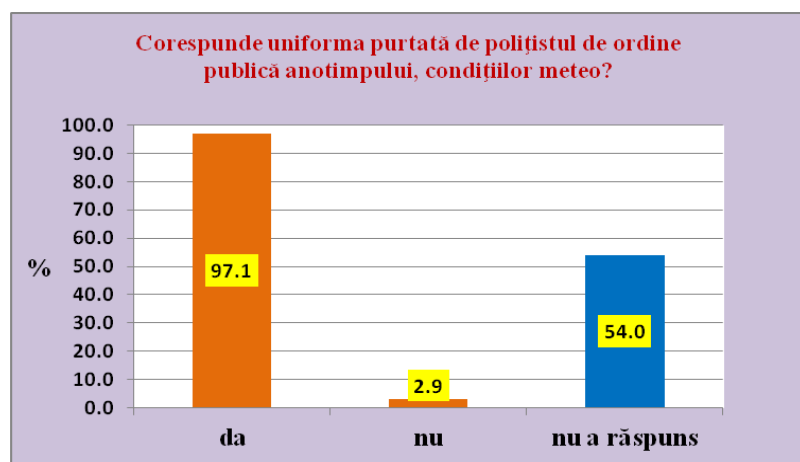
CAPITOLUL III. Determinarea calității serviciilor de ordine publică prin prisma nivelului de pregătire a patrulilor de ordine publică de a asigura menținerea ordinii publice

Constatările din pilonul al treilea în cadrul acestui efort de monitorizare abordează serviciile de ordine publică prestate de patrurile de ordine publică întâlnite și abordate de către monitori. Următoarele trei capitole din constatările prezentate de monitori se referă la nivelul de pregătire a polițistului de ordine publică pentru menținerea ordinii publice, identificarea polițiștilor, aprecierea nivelului de pregătire a acestora de a „presta servicii” potrivit legislației în vigoare și acțiunile polițiștilor de ordine publică în timpul reținerii cetățenilor în timpul exercitării serviciului de menținere a ordinii publice. Sub termenul de patrulă de ordine publică efortul de monitorizare a avut în vedere atât patrurile pedestre cât și patrurile mobile, inclusiv patrurile poliției rutiere.

Trebuie să remarcăm faptul că la acest capitol foarte mulți monitori au întâmpinat dificultăți de ordin obiectiv în completarea chestionarului. Din acest considerent numărul chestionarelor evaluate pe fiecare întrebare în parte a variat în funcție de faptul dacă a răspuns sau nu monitorul la respectiva întrebare. Dificultățile de ordin obiectiv pe care le-au avut monitorii în completarea chestionarului la acest capitol țin de faptul că foarte mulți dintre ei nu au identificat în localitățile monitorizate patrurile de poliție. Circa 80 chestionare (din totalul de 150) nu au fost completate la capitolul respectiv strict din acest motiv. Din aceste considerente, constatările prezentate în continuare au în primul rând un caracter informativ fără a pretinde că situația prezentată reprezintă și imaginea reală care există în domeniul patrulilor de ordine publică. Chiar și așa, rata mare de chestionare necompletate din motiv că monitorii nu au întâlnit patrurile de poliție ridică semne de întrebare vis-a-vis de prezența poliției vizibile (patrulilor de poliție) în localități și implicit față de calitatea serviciului de patrulare. Monitorii au raportat că, în teritoriu, în special în centrele raionale și în mediul rural situația este și mai gravă, adică poliția practic nu patrulează deoarece efectivul este limitat și patrulările se fac doar sporadic sau atunci când există anumite operațiuni, raiduri indicate de la nivelul superior de conducere.

III.3. Pregătirea polițistului de ordine publică pentru menținerea ordinii publice

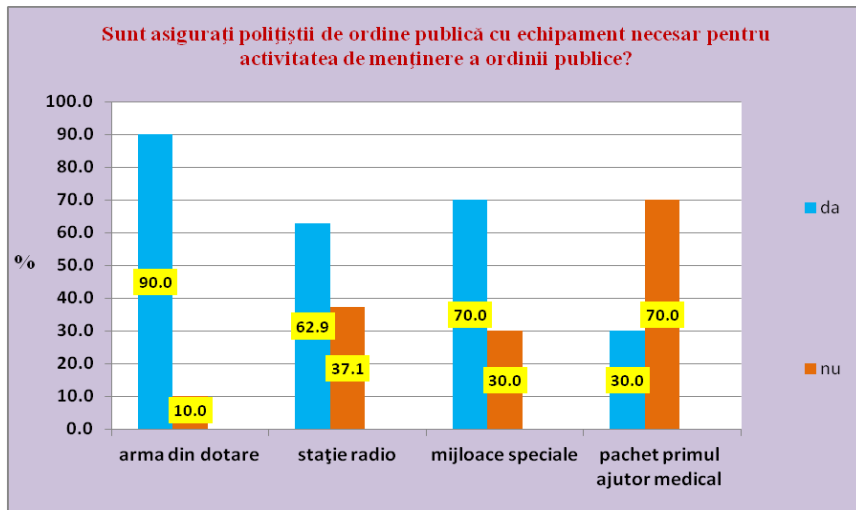
Acest capitol vizează pregătirea polițistului de ordine publică pentru menținerea ordinii publice prin prisma aspectului exterior al polițistului, dotarea acestuia cu echipament necesar și comportamentul acestora în timpul patrulării.



Astfel, monitorii Promo-LEX atunci când au întâlnit patrurile de poliție au atras atenția în primul rând la uniforma polițiștilor, dacă aceasta corespunde sau nu anotimpului, condițiilor meteo. Din cele 150 chestionare completate în cadrul efortului de monitorizare, la această întrebare monitorii au răspuns în doar 46% din

chestionare. Din cele 46% chestionare completate în baza întâlnirilor cu patrurile de ordine publică observăm că în majoritatea cazurilor (97,1%) uniforma polițiștilor corespunde anotimpului și condițiilor meteo (*vezi diagrama 3.1 mai sus*).

Monitorii au atras atenția și la felul în care erau echipați polițiștii din patrulele de ordine publică întâlnite. În baza chestionarelor completate la această întrebare (70 chestionare, 46,7% din totalul chestionarelor completate) observăm că 90% din polițiștii întâlniți dispuneau de arma din dotare,

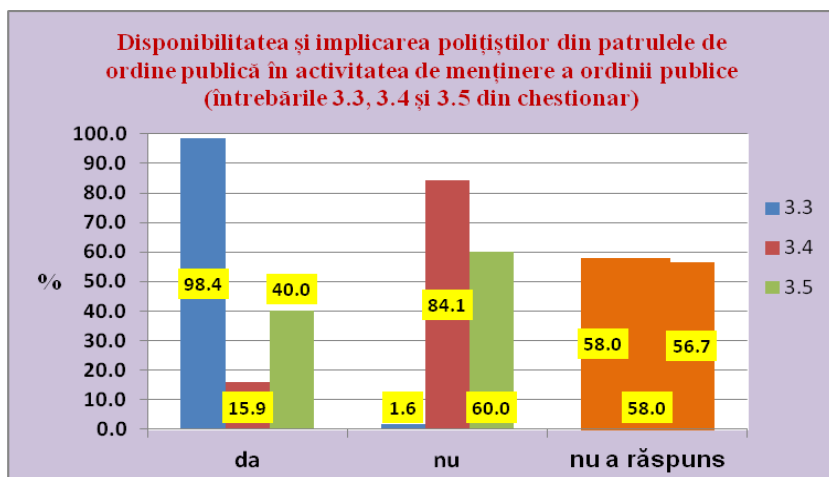


doar 62,9% aveau stație radio, 70% aveau mijloace speciale precum baston sau gaz lacrimogen și doar 30% dispuneau de pachete de prim ajutor (în mare parte patrulele mobile ale poliției rutiere) – **vezi diagrama 3.2 alăturată**. Trebuie să menționăm aici că majoritatea polițiștilor ne-au informat faptul că se descurca și fără stație radio, deoarece sunt asigurați cu telefoane

mobile corporative. Din cele menționate, concluzionăm că polițiștii din patrulele de ordine publică mai mult sau mai puțin sunt echipați cu cele necesare pentru a curma eventuale infracțiuni dar mai puțin sunt dotați și pregătiți pentru a oferi ajutor medical în caz de urgență până la sosirea ambulanței.

Din perspectiva comportamentului polițiștilor care asigură ordinea publică în cadrul patrulelor de ordine publică, ne-am propus să evaluăm următoarele aspecte:

- Reacționează polițiștii de ordine publică la contravențiile sau infracțiunile comise în câmpul de vedere a acestora sau despre care sunt informați de către cetățeni?
- Polițiștii de ordine publică se abat de la activitatea de menținere a ordinii publice (intră în magazine, baruri, locații de divertisment) fără o necesitate stringentă în acest sens?
- Polițiștii de ordine publică în timpul exercitării serviciului duc oare conversații care nu sunt necesare, inclusiv la telefon?

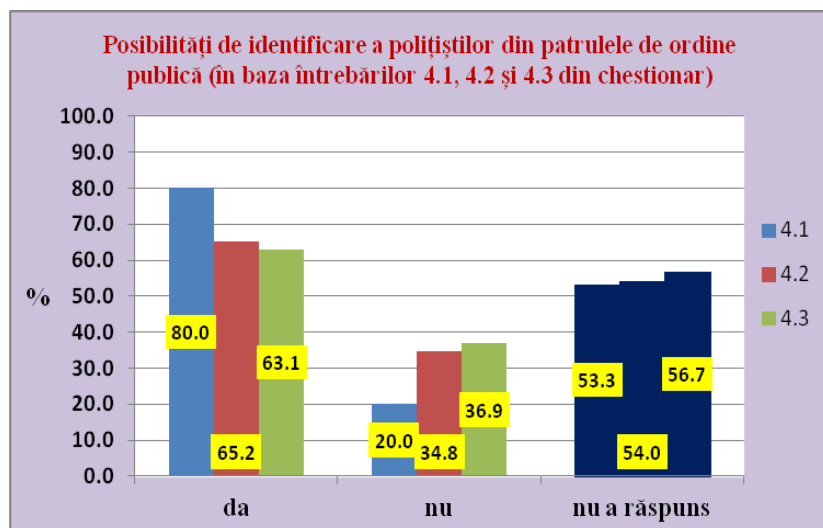


În baza patrulelor de ordine publică întâlnite de către monitorii, concluzionăm din **diagrama alăturată (întrebările 3.3, 3.4 și 3.5 din chestionar)** că polițiștii reacționează aproape întotdeauna (98% din chestionarele completate la această întrebare) la contravențiile sau infracțiunile comise în câmpul de vedere al acestora sau despre care sunt

informați de către cetățeni, nu se abat de la activitatea de menținere a ordinii publice (84,1% din chestionarele completate). Totuși, în circa 40% din cazuri polițiștii își permit în timpul exercitării serviciului să ducă conversații care nu sunt necesare, inclusiv la telefon.

III.4. Identificarea polițiștilor, aprecierea nivelului de pregătire a acestora de a „presta servicii” potrivit legislației în vigoare

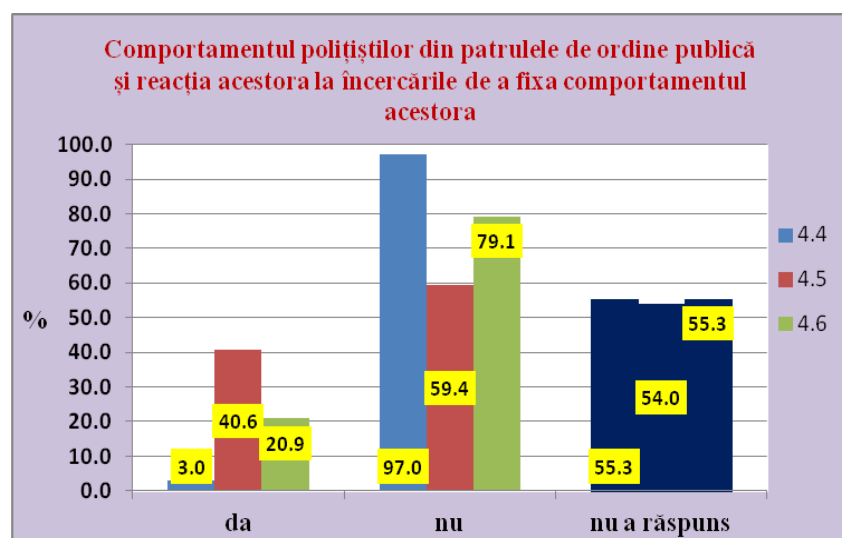
Acest capitol evaluează în ce măsură cetățenii de rând ar avea posibilitatea de a identifica o patrulă de ordine publică sau un polițist de ordine publică în caz dacă ar avea necesitatea de a se adresa acestora. În viziunea Promo-LEX, pentru a fi mai ușor de identificat polițiștii din patrulele de ordine publică trebuie să aibă pe uniformă niște elemente vizibile de identificare, fie ecusoane sau insigne personalizate. Sub acest aspect (*vezi diagrama de mai jos, în baza întrebărilor 4.1, 4.2 și 4.3 din chestionar*), monitorii au constatat că circa 20% din polițiștii întâlniți în cadrul patrulelor de



poliție nu aveau pe uniformă elemente vizibile de identificare. Chiar și în condițiile când monitorii au întâlnit polițiști care purtau asemenea elemente vizibile de identificare, nu întotdeauna este posibil de a determina doar în baza uniformeii și a insignei / ecusonului din ce subdiviziune face parte respectivul polițist (aprox. 35% din cazuri). O situație similară se întâmplă și cu echipele mobile,

inclusiv și cu cele ale poliției rutiere. Automobilele de serviciu nu întotdeauna afișează informații (inscripții) care să ajute la identificarea acestora (orașul sau secția după care acest automobil este întărit).

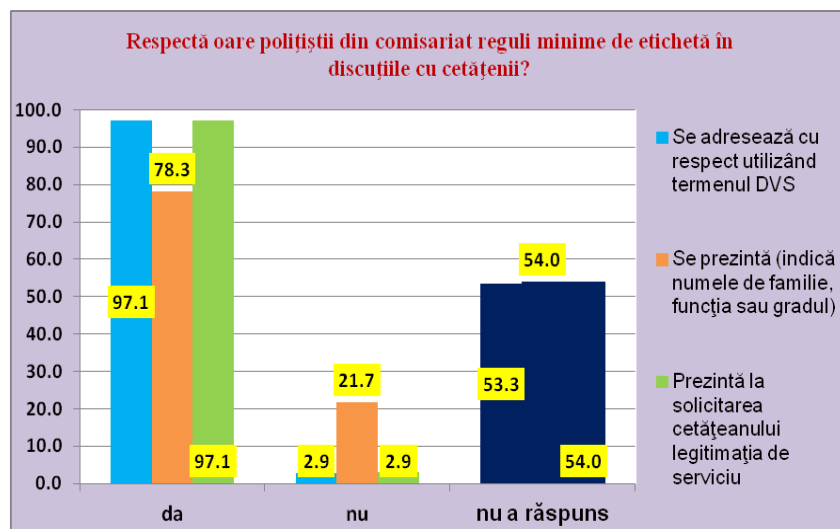
Monitorii au observat de asemenea și comportamentul polițiștilor întâlniți în cadrul patrulelor de ordine publică (*vezi diagrama de mai jos, realizată în baza întrebărilor 4.4, 4.5 și 4.6 din chestionar*). Astfel, se constată că în discuțiile dintre ei sau cu cetățenii polițiștii de ordine publică



nu folosesc cuvinte necenzurate, chiar dacă circa 3% din polițiștii întâlniți de monitorii și-au permis să se exprime mai puțin cenzurat. Cu toate acestea, mai mulți monitorii ne-au relatat faptul că mai mulți polițiști au fost auziți utilizând cuvinte necenzurate, în special când discutau între ei, dacă nu știau că sunt observați de către monitorii. Monitorii au mai observat că circa 40% din

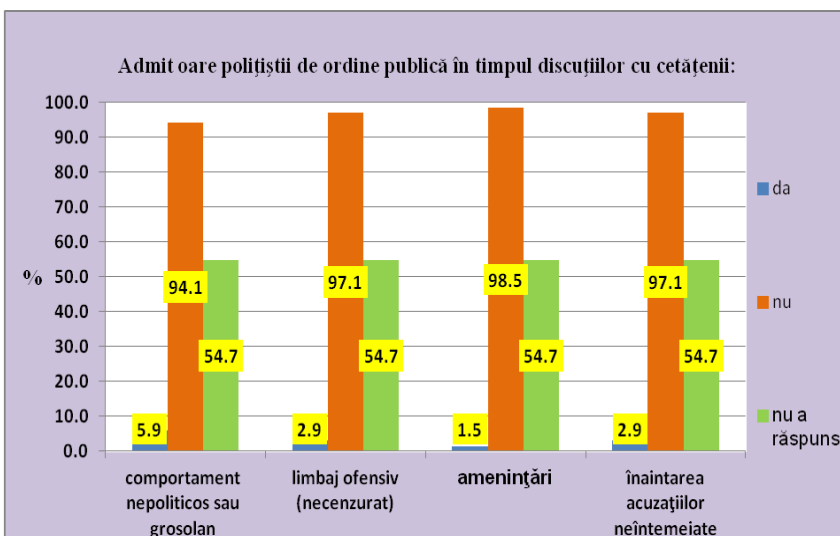
polițiștii patrulelor de ordine publică își permit să fumeze în timpul exercitării serviciului. În circa 21% din cazurile când monitorii au încercat să fixeze comportamentul neadecvat al polițiștilor din patrulele de ordine publică, aceștia s-au opus înregistrării lor cu aparate audio, foto, video.

Comportamentul polițiștilor din patrulele de ordine publică a mai fost evaluat și din perspectiva respectării unor reguli minime de etică în discuțiile cu cetățenii. Anterior am remarcăm faptul că polițiștii ar trebui să aibă un comportament care ar corespunde prevederilor și principiilor Codului



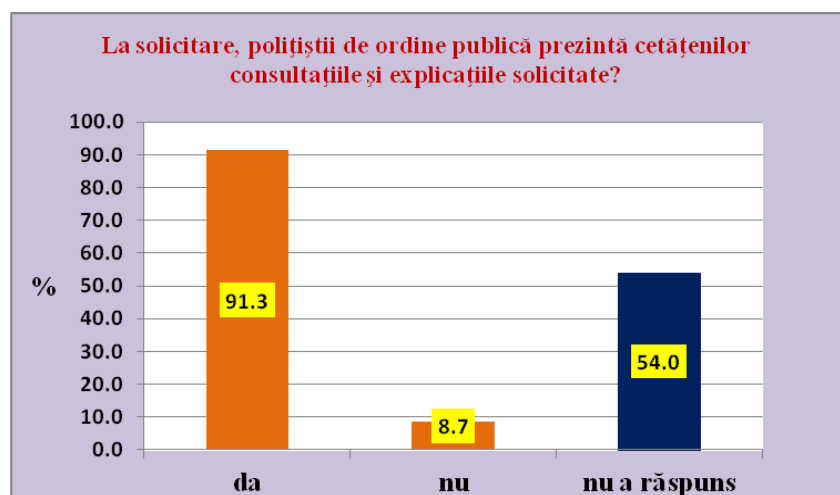
de Etică și Deontologie al Polițistului. Din **diagrama 4.7 alăturată** observăm că polițiștii din cadrul patrulelor de ordine publică se adresează cetățenilor cu respect utilizând termenul DVS – 97% din cazuri, dar nu întotdeauna se prezintă atunci când se adresează cetățenilor; în circa 22% din cazuri monitorii au trebuit să întrebe suplimentar polițiștii cum se numesc deoarece aceștia nu se

prezentaseră de sine stătător. Totuși atunci când monitorii au solicitat polițiștilor să prezinte legitimația de serviciu, aceștia au făcut-o fără ezitare în circa 98% din cazuri.



În activitatea lor de menținere a ordinii publice polițiștii practic nu admit comportament nepolitic sau grosolan (circa 94% din situațiile monitorizate), limbaj ofensiv (necenzurat) – în circa 97% din situațiile monitorizate, nu recurg la amenințarea cetățenilor – în circa 99% din situațiile monitorizate și nu înaintează acuzații neîntemeiate – circa 97% din polițiștii întâlniți în

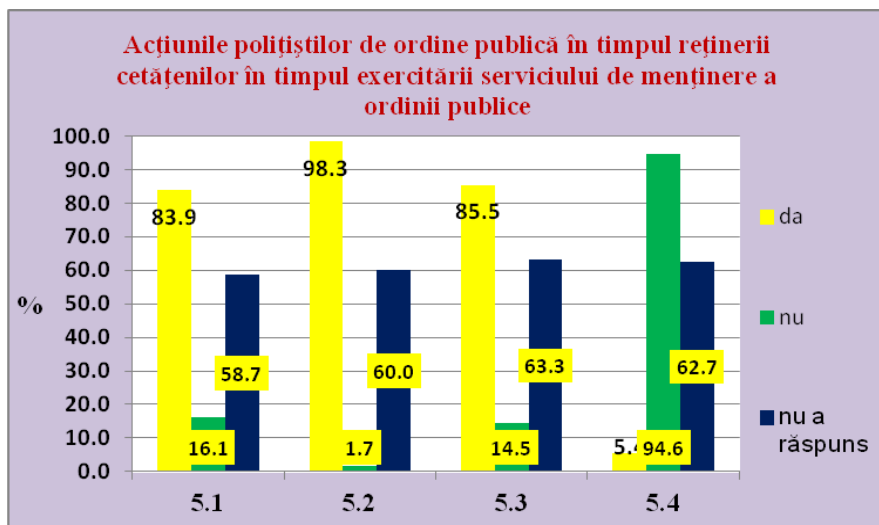
cadrul patrulelor de ordine publică (*vezi diagrama 4.8 de mai sus*).



La solicitare, polițiștii de ordine publică prezintă cetățenilor consultațiile și explicațiile de rigoare, comportament raportat de către monitorii în peste 90% din chestionarele completate la acest subiect (*vezi diagrama 4.9 alăturată*).

III.5. Acțiunile polițiștilor de ordine publică în timpul reținerii cetățenilor în timpul exercitării serviciului de menținere a ordinii publice

Capitolul 5 al chestionarului examinează dacă polițiștii de ordine publică admit sau nu nereguli sau abuzuri în timpul exercitării serviciului de menținere a ordinii publice (*vezi diagrama de mai jos, realizată în baza întrebărilor 5.1, 5.2, 5.3 și 5.4 din chestionar*). Astfel, monitorii Promo-LEX au încercat să evalueze în ce situații polițiștii solicită actele cetățenilor pentru verificare și au constatat



că în circa 84% din cazuri polițiștii monitorizați verifică actele doar atunci când există bănuieli rezonabile de comitere a unor contravenții. În timpul verificării actelor polițiștii de ordine publică în majoritatea cazurilor (circa 98%) se comportă atent cu actele de identificare verificate. De asemenea, atunci când polițiștii petrec percheziții corporale în

privința persoanelor bănuite de comiterea contravențiilor sunt întocmite procese verbale, după cum raportează monitorii în circa 86% din situații. La fel, monitorii au indicat faptul că, de obicei (circa 95% din situații) polițiștii nu rețin persoanele care au comis abateri minore.

Recomandări

1. Completarea și actualizarea promptă a informației cu privire la persoanele responsabile, datele de contact și locația comisariatelor, secțiilor, sectoarelor și a posturilor de poliție de întreg teritoriul țării plasată pe pagina web a Ministerului Afacerilor Interne;
2. Sporirea accesului cetățenilor la serviciile prestate de poliție prin asigurarea vizibilității comisariatelor, secțiilor, sectoarelor și a posturilor de poliție în teritoriu (amplasarea indicatoarelor către aceste instituții în zonele aglomerate din localități, precum piețele, intersecții, gările auto/feroviare etc.);
3. Eliminarea obstacolelor (turnichet, bariere) de la intrarea în incinta comisariatelor, secțiilor, posturilor de poliție;
4. Asigurarea secțiilor de poliție cu mobilier necesar; dotarea secțiilor de poliție cu echipament suficient;
5. Executarea reparațiilor urgente în secțiile și posturile de poliție aflate în stare deplorabilă;
6. Facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități la serviciile prestate de poliție prin instalarea rampelor de acces în incinta comisariatelor, secțiilor, posturilor de poliție;
7. Asigurarea cetățenilor cu informație cu privire la activitatea poliției prin instalarea și actualizarea în permanență a panourilor informative din incinta sau din vecinătatea comisariatelor, secțiilor, posturilor de poliție;

8. Crearea unui standard unic al panourilor informative (cantitativ și calitativ) pentru toate secțiile și posturile de poliție, inclusiv comisariate;
9. Asigurarea controlului mai riguros din partea MAI și a comisariatelor de poliție pentru ca posturile de poliție, în special cele din mediul rural să informeze adecvat și complet cetățenii despre serviciile prestate și alte informații relevante;
10. Exercițarea unui control mai strict din partea MAI și a comisariatelor de poliție asupra calității serviciilor prestate de polițiști; instituirea obligatorie a unui Registru de Reclamații disponibil în fiecare comisariat, secție, sector sau post de poliție pentru cetățeni, care să poată efectiv aprecia și comunica superiorilor calitatea serviciilor prestate de polițiști;
11. Amenajarea și dotarea cu mobilier, rechizite a spațiilor destinate audienței cetățenilor în fiecare comisariat de poliție;
12. Asigurarea tuturor polițiștilor de ordine publică cu ecusoane sau insigne personalizate, care să indice numele ofițerului de poliție, gradul și unitatea din care face parte întru sporirea vizibilității, responsabilității acestora; obligarea ofițerilor de poliție de a purta pe uniformă respectivele ecusoane sau insigne;
13. Instruirea continuă a ofițerilor de poliție din perspectiva eticii profesionale și evaluarea periodică a polițiștilor privind modul în care aceștia respectă și aplică Codul de Etică și Deontologie a Polițistului;
14. Asigurarea unei patrulări eficiente a localităților; sporirea efectivului poliției de ordine publică în vederea patrulării localităților din mediul rural; creșterea numărului de patrule pedestre și a frecvenței circulației acestora în anumite zone ale localităților urbane care sunt considerate cele mai periculoase;
15. Dotarea corespunzătoare a ofițerilor de poliție, în special a celor antrenați în patrularea ordinii publice cu mijloacele și echipamentele necesare; instruirea continuă a polițiștilor în acordarea primului ajutor medical și dotarea acestora cu pachete de prim ajutor medical;
16. Marcarea automobilelor de serviciu ale patrulelor de ordine publică de o manieră care să asigure recunoașterea unității de care aparține;