**Приложение 1.**

Ситуация обращения 20.09.2014 года в участковый пункт полиции №1 (г.Красноярск, пр.Красноярский рабочий, 45) молодой женщины.

Контакт состоялся.

Поиск отдела полиции занял четверть часа, в отделе полиции в доступном и удобном для гражданина месте имелась информация о порядке обращения граждан, она была понятна. К сожалению, приспособлений для лиц с ограниченными возможностями в отделе полиции не было.

Сотрудник полиции представился по просьбе женщины, свою должность, звание он не озвучил, но назвал свою фамилию. Бейджа у него на форменной одежде не было, но нагрудный номерной знак имелся. Таким образом, представление сотрудника не было ясным и четким.

У женщины была возможность спокойно и внятно изложить ситуацию. Она заключалась в следующем: в месте ее проживания во дворе есть случаи выгула собак без намордников и поводков, что представляет опасность для окружающих граждан.

Сотрудник полиции задал женщине дополнительные вопросы. Женщина оценила качество ответа сотрудника на ее вопрос как вполне удовлетворительное; ответ ей был ясен, не вводил в заблуждение. Кроме того, по инициативе сотрудника даны были дополнительные разъяснения.

Общее впечатление от обращения: ответ сотрудника, все же, не показался женщине исчерпывающим, хотя со стороны сотрудника не было попыток отделаться формальностью при общении с заявительницей. Отношение к заявительнице со стороны сотрудника полиции было подобающим. Ответ на вопрос заявительницы не требовал представления его в письменной официальной форме. Ответ был дан незамедлительно.

Сотрудник полиции не представлял заявительнице Инструкцию о порядке обращения с сотрудником полиции.

Заключительный комментарий: полученный заявительницей ответ не позволил ей решить проблему или действовать самостоятельно; сотрудник полиции сослался на отсутствие по этой проблемной ситуации необходимых правовых актов, что Закон об административных правонарушениях в Красноярском крае не продлен и полиция ничего сделать не может.

**Приложение 2.**

Ситуация обращения 20.09.2014 года в отдел полиции по Кировскому району г.Красноярска студента.

Контакт состоялся.

Поиск отдела полиции занял четверть часа, в отделе полиции в недоступном и неудобном для гражданина месте имелась информация о порядке обращения граждан, она была непонятна. К сожалению, приспособлений для лиц с ограниченными возможностями в отделе полиции не было.

Сотрудник полиции не представился, свою должность, звание он не озвучил, не назвал свою фамилию. Бейджа у него на форменной одежде не было, но нагрудный номерной знак имелся. Таким образом, представление сотрудника не было ясным и четким.

У студента не было возможности спокойно и внятно изложить ситуацию. Она заключалась в следующем: где можно получить помощь в возвращении денег за некачественные товары, приобретенные студентом.

Сотрудник полиции не задавал студенту дополнительные вопросы. Студент оценил качество ответа сотрудника на его вопрос как неудовлетворительный; ответ ему был ясен, но вводил в заблуждение. Кроме того, по инициативе сотрудника даны были дополнительные разъяснения.

Общее впечатление от обращения: ответ сотрудника не показался студенту исчерпывающим, со стороны сотрудника была сделана попыток отделаться формальностью при общении с заявителем. Отношения к заявителю со стороны сотрудника полиции показалось студенту не подобающим. Ответ на вопрос заявителя не требовал представления его в письменной официальной форме. Ответ был дан незамедлительно.

Сотрудник полиции не представлял заявителю Инструкцию о порядке обращения с сотрудником полиции.

Заключительный комментарий: полученный заявителем ответ позволил ему решить проблему и действовать самостоятельно, но обращение с ним со стороны сотрудника полиции выглядело как обращение с нежелательным клиентом, что не устроило заявителя.

**Приложение 3.**

Ситуация обращения 17.09.2014 года в Ленинский отдел полиции г.Красноярска состоятельного молодого человека.

Контакт состоялся.

Поиск отдела полиции занял несколько минут. В отделе полиции молодой человек не смог обнаружить информацию о порядке обращения граждан. К сожалению, приспособлений для лиц с ограниченными возможностями в отделе полиции не было.

Сотрудник полиции представился по просьбе заявителя, свою должность, звание он не озвучил, но назвал свою фамилию. Бейджа у него на форменной одежде не было, но нагрудный номерной знак имелся. Представление сотрудника в целом было ясным и четким.

У молодого человека была возможность спокойно и внятно изложить ситуацию. Она заключалась в следующем: что делать с бродячими собаками?

Сотрудник полиции задал заявителю дополнительные вопросы. Молодой человек оценил качество ответа сотрудника на его вопрос как неудовлетворительное; ответ ему был ясен, но вводил в заблуждение. Кроме того, по инициативе сотрудника даны были дополнительные разъяснения.

Общее впечатление от обращения: ответ сотрудника не показался заявителю исчерпывающим, со стороны сотрудника были попытки отделаться формальностью при общении с заявителем. Отношения к заявителю со стороны сотрудника полиции было подобающим. Ответ на вопрос заявителя не требовал представления его в письменной официальной форме. Ответ был дан незамедлительно.

Сотрудник полиции представил заявителю Инструкцию о порядке обращения с сотрудником полиции.

Заключительный комментарий: полученный заявителем ответ позволяет ему решить проблему или действовать самостоятельно; молодому человеку импонировало то, что сотрудник полиции был по отношению к нему добродушен, проявил сочувствие, пытался проникнуться проблемой.

**Приложение 4.**

Ситуация обращения 21.09.2014 года в отдел полиции по Кировскому району г.Красноярска студентки.

Контакт состоялся.

Поиск отдела полиции занял несколько минут, в отделе полиции в недоступном и неудобном для гражданина месте имелась информация о порядке обращения граждан, она была непонятна. К сожалению, приспособлений для лиц с ограниченными возможностями в отделе полиции не было.

Сотрудник полиции по просьбе студентки представился, свою должность, звание он не озвучил. Бейджа у него на форменной одежде не было, но нагрудный номерной знак имелся. Таким образом, представление сотрудника не было ясным и четким.

У студентки не было возможности спокойно и внятно изложить ситуацию. Она заключалась в следующем: в подъезде дома обитают наркоманы, употребляют на лестничных площадках наркотики.

Сотрудник полиции задал студентке дополнительные вопросы. Студентка оценила качество ответа сотрудника на ее вопрос как неудовлетворительный; ответ ей был ясен, но вводил в заблуждение. Кроме того, по инициативе сотрудника даны были дополнительные разъяснения.

Общее впечатление от обращения: ответ сотрудника не показался студентке исчерпывающим, со стороны сотрудника была сделана попыток отделаться формальностью при общении с заявительницей. Отношения к заявительнице со стороны сотрудника полиции показалось студентке подобающим. Ответ на вопрос заявительницы не требовал представления его в письменной официальной форме. Ответ был дан незамедлительно.

Сотрудник полиции не представлял заявительнице Инструкцию о порядке обращения с сотрудником полиции.

Заключительный комментарий: полученный заявительницей ответ позволил ей решить проблему и действовать самостоятельно: сотрудник полиции посоветовал обратиться за помощью к участковому уполномоченному полиции.

**Приложение 5.**

Ситуация обращения 23.09.2014 года в участковый пункт полиции (УПП) №3 (г.Красноярск, Свердловский район) студентки.

Контакт состоялся.

Поиск УПП занял 10 минут. В УПП в недоступном и неудобном для гражданина месте имелась информация о порядке обращения граждан, она была непонятна. К сожалению, приспособлений для лиц с ограниченными возможностями в отделе полиции не было.

Сотрудник полиции представился по просьбе студентки, свою должность, звание он не озвучил, но назвал свою фамилию. Бейджа и нагрудного знака у него на форменной одежде не было, но представление сотрудника было ясным и четким.

У студентки была возможность спокойно и внятно изложить ситуацию. Она заключалась в следующем: в месте ее проживания во дворе по вечерам детские площадки использовались местными алкоголиками для распития спиртных напитков.

Сотрудник полиции не задавал студентке дополнительные вопросы. Студентка оценила качество ответа сотрудника на ее вопрос как удовлетворительное; ответ ей был ясен, не вводил в заблуждение. Кроме того, по инициативе студентки ей были даны дополнительные разъяснения.

Общее впечатление от обращения: ответ сотрудника показался студентке исчерпывающим, хотя со стороны сотрудника была попытка отделаться формальностью при общении с заявительницей. Отношения к заявительнице со стороны сотрудника полиции было подобающим. Ответ на вопрос заявительницы не требовал представления его в письменной официальной форме. Ответ был дан незамедлительно.

Сотрудник полиции не представлял заявительнице Инструкцию о порядке обращения с сотрудником полиции.

Заключительный комментарий: отношение сотрудника полиции к заявительнице было уважительным и внимательным; он пообещал студентке обратить внимание на проблему, с которой она пришла на прием к полицейскому.

**Приложение 6.**

Ситуация обращения 20.09.2014 года в отдел полиции по Кировскому району г.Красноярска студента-«неформала».

Контакт состоялся.

Поиск отдела полиции занял четверть часа, в отделе полиции в недоступном и неудобном для гражданина месте имелась информация о порядке обращения граждан, она была непонятна. К сожалению, приспособлений для лиц с ограниченными возможностями в отделе полиции не было.

Сотрудник полиции по просьбе студента представился, свою должность, звание он не озвучил, не назвал свою фамилию. Бейджа у него на форменной одежде не было, но нагрудный номерной знак имелся. Таким образом, представление сотрудника не было ясным и четким.

У студента была возможность спокойно и внятно изложить ситуацию. Она заключалась в следующем: рядом с начальной школой и детским садом постоянно имеет место выгул собак без намордника и поводка.

Сотрудник полиции задавал студенту дополнительные вопросы. Студент оценил качество ответа сотрудника на его вопрос как неудовлетворительный; ответ ему был ясен, но вводил в заблуждение. Кроме того, по инициативе студента ему даны были дополнительные разъяснения.

Общее впечатление от обращения: ответ сотрудника не показался студенту исчерпывающим, со стороны сотрудника была сделана попыток отделаться формальностью при общении с заявителем. Отношения к заявителю со стороны сотрудника полиции показалось студенту подобающим. Ответ на вопрос заявителя не требовал представления его в письменной официальной форме. Ответ был дан незамедлительно.

Сотрудник полиции не представлял заявителю Инструкцию о порядке обращения с сотрудником полиции.

Заключительный комментарий: полученный заявителем ответ позволил ему решить проблему и действовать самостоятельно, но у студента остались смешанные чувства – ответ на его вопрос был дан не сотрудником полиции, а совершенно незнакомым студенту человеком в штатском, который сначала спросил: «А выгуливаются собаки бойцовских пород? Собаки кого-то покусали? Вы знаете, кто выгуливает?» А после ответов студента сказал: « Если собаки не бойцовские, никого не покусали и вы не знаете фамилии хозяев, то это все равно, что говорить о звездах в небе. Но это мое мнение как гражданского человека». Сотрудник полиции после этого сказал: «Ну вот как-то так».

**Приложение 7.**

Ситуация обращения 19.09.2014 года в отдел полиции (ОП) №1 г.Красноярска студентки.

Контакт состоялся.

Поиск ОП занял 10 минут. В ОП в доступном и удобном для гражданина месте имелась информация о порядке обращения граждан, она была понятна. К сожалению, приспособлений для лиц с ограниченными возможностями в отделе полиции не было.

Сотрудник полиции представился по просьбе студентки, предложив ей свою визитную карточку, свою должность, звание он не озвучил. Бейджа и нагрудного знака у него на форменной одежде не было, представление сотрудника было не совсем ясным и четким.

У студентки была возможность спокойно и внятно изложить ситуацию. Она заключалась в следующем: после 23 часов в районе ее дома граждане нарушают «закон о тишине».

Сотрудник полиции задавал студентке дополнительные вопросы. Студентка оценила качество ответа сотрудника на ее вопрос как удовлетворительное; ответ ей был ясен, но вводил в заблуждение. Кроме того, по инициативе сотрудника полиции студентке были даны дополнительные разъяснения.

Общее впечатление от обращения: ответ сотрудника показался студентке неисчерпывающим, хотя со стороны сотрудника не было попытки отделаться формальностью при общении с заявительницей. Отношения к заявительнице со стороны сотрудника полиции было не подобающим: сотрудник полиции обращался к ней на «ты». Ответ на вопрос заявительницы не требовал представления его в письменной официальной форме. Ответ был дан незамедлительно.

Сотрудник полиции представлял заявительнице Инструкцию о порядке обращения с сотрудником полиции.

Заключительный комментарий: в целом сотрудник, несмотря на отдельные моменты не тактичности, оставил у заявительницы хорошее впечатление.

**Приложение 8.**

Ситуация обращения 19.09.2014 года в отдел полиции (ОП) №2 Октябрьского района г.Красноярска студентки.

Контакт состоялся.

Поиск ОП занял 5 минут. В ОП в доступном и удобном для гражданина месте имелась информация о порядке обращения граждан, она была понятна. К сожалению, приспособлений для лиц с ограниченными возможностями в отделе полиции не было.

Сотрудник полиции не представился, свою должность, звание он не озвучил. Бейджа и нагрудного знака у него на форменной одежде не было.

У студентки была возможность спокойно и внятно изложить ситуацию. Она заключалась в следующем: после 23 часов в районе ее дома граждане нарушают «закон о тишине».

Сотрудник полиции задавал студентке дополнительные вопросы. Студентка оценила качество ответа сотрудника на ее вопрос как удовлетворительное; ответ ей был ясен, не вводил в заблуждение. Кроме того, по инициативе сотрудника полиции студентке были даны дополнительные разъяснения.

Общее впечатление от обращения: ответ сотрудника показался студентке исчерпывающим (предложил обратиться к участковому, написать заявление, вызвать при очередном нарушении «закона о тишине» наряд полиции), со стороны сотрудника не было попытки отделаться формальностью при общении с заявительницей. Отношения к заявительнице со стороны сотрудника полиции было не подобающим. Ответ на вопрос заявительницы не требовал представления его в письменной официальной форме. Ответ был дан незамедлительно.

Сотрудник полиции не представлял заявительнице Инструкцию о порядке обращения с сотрудником полиции.

Заключительный комментарий: сотрудник полиции не проявлял инициативу дать заявительнице больше информации по интересующему ее вопросы; мало того, что сотрудник полиции не представился, но он еще и не предложил заявительнице пройти – консультировал на входе в полицию, всем свои видом показывая, что заявительница попросту занимает его время.

**Приложение 9.**

Ситуация обращения 24.09.2014 года в отдел полиции (ОП) №1 Центрального района г.Красноярска студентки-представительницы этнического меньшинства.

Контакт состоялся.

Поиск ОП занял 10 минут. В ОП в доступном и удобном для гражданина месте имелась информация о порядке обращения граждан, она была понятна. К сожалению, приспособлений для лиц с ограниченными возможностями в отделе полиции не было.

Сотрудник полиции по просьбе студентки представился, свою должность, звание он не озвучил. Бейджа у него на форменной одежде не было, но нагрудный знак имелся.

У студентки не было возможности спокойно и внятно изложить ситуацию. Она заключалась в следующем: в сквере им.Пушкина на проспекте Мира возле универмага «Детский мир» граждане постоянно распивают спиртные напитки и пиво.

Сотрудник полиции не задавал студентке дополнительные вопросы. Студентка оценила качество ответа сотрудника на ее вопрос как неудовлетворительное; ответ ей был неясен, вводил в заблуждение. Кроме того, по инициативе студентки ей были даны дополнительные разъяснения.

Общее впечатление от обращения: ответ сотрудника показался студентке неисчерпывающим, со стороны сотрудника была попытка отделаться формальностью при общении с заявительницей. Отношения к заявительнице со стороны сотрудника полиции было подобающим. Ответ на вопрос заявительницы не требовал представления его в письменной официальной форме. Ответ был дан незамедлительно.

Сотрудник полиции не представлял заявительнице Инструкцию о порядке обращения с сотрудником полиции.

Заключительный комментарий: сотрудник полиции выслушал заявительницу, но у той сложилось впечатление, что на нее у него не было времени; в помещении был всего один стул, а один из находящихся в помещении сотрудников в общении с другим выражался нецензурной бранью.

**Приложение 10.**

Ситуация обращения 20.09.2014 года в отдел полиции (ОП) №10 Советского района г.Красноярска студента-представителя этнического меньшинства («лицо кавказской национальности-армянин»).

Контакт состоялся.

Поиск ОП занял 10 минут. В ОП в недоступном и неудобном для гражданина месте имелась информация о порядке обращения граждан (висела высоко на стене и читать ее обычному человеку сложно), она была непонятна. К сожалению, приспособлений для лиц с ограниченными возможностями в отделе полиции не было. И вообще в отделе один стол, два стула и одна ручка на посетителей.

Сотрудник полиции по просьбе студента представился, свою должность, звание он не озвучил (на вопрос о звании сотрудник полиции ответил: «А ты что в армии не служил? Зайди в интернет и поинтересуйся званиями). Бейджа у него на форменной одежде не было, но нагрудный знак имелся.

У студента была возможность спокойно и внятно изложить ситуацию. Она заключалась в следующем: возле входа в торгово-развлекательный комплекс «Планета» люди постоянно курят, несмотря на запрет курения в общественных местах.

Сотрудник полиции задавал студенту дополнительные вопросы. Студент оценил качество ответа сотрудника на его вопрос как неудовлетворительное; ответ ему был неясен, вводил в заблуждение. Кроме того, по инициативе студента ему были даны дополнительные разъяснения.

Общее впечатление от обращения: ответ сотрудника показался студенту неисчерпывающим, со стороны сотрудника была попытка отделаться формальностью при общении с заявителем. Отношение к заявителю со стороны сотрудника полиции было неподобающим: на «ты», общение с неохотой, даже ощущалось, что к «лицам кавказской национальности» у него негативное отношение. Ответ на вопрос заявительницы требовал представления его в письменной официальной форме: по просьбе студента ему был выдан талон-уведомление, так как обращение студента было оформлено в письменном виде.

Сотрудник полиции не представлял заявительнице Инструкцию о порядке обращения с сотрудником полиции.

Заключительный комментарий: в целом студент остался недовольным от общения с полицейскими – они общались с ним неуважительно, было видно, что это общение доставляет полицейскому дискомфорт.

**Приложение 11.**

Ситуация обращения 26.09.2014 года в отдел полиции (ОП) №7 по Железнодорожному району г.Красноярска студента-«неформала».

Контакт состоялся.

Поиск отдела полиции занял четверть часа. В отделе полиции в доступном и удобном для гражданина месте имелась информация о порядке обращения граждан, она была понятна. К сожалению, приспособлений для лиц с ограниченными возможностями в отделе полиции не было.

Сотрудник полиции по просьбе студента представился, свою должность, звание он не озвучил, не назвал свою фамилию. Бейджа у него на форменной одежде не было, но нагрудный номерной знак имелся. Таким образом, представление сотрудника не было ясным и четким.

У студента была возможность спокойно и внятно изложить ситуацию. Она заключалась в следующем: на детской площадке граждане распивают спиртные напитки.

Сотрудник полиции задавал студенту дополнительные вопросы. Студент оценил качество ответа сотрудника на его вопрос как удовлетворительный; ответ ему был ясен, не вводил в заблуждение. Кроме того, по инициативе студента ему даны были дополнительные разъяснения.

Общее впечатление от обращения: ответ сотрудника показался студенту исчерпывающим, со стороны сотрудника не была сделана попыток отделаться формальностью при общении с заявителем. Отношения к заявителю со стороны сотрудника полиции показалось студенту подобающим. Ответ на вопрос заявителя не требовал представления его в письменной официальной форме. Ответ был дан незамедлительно.

Сотрудник полиции не представлял заявителю Инструкцию о порядке обращения с сотрудником полиции.

Заключительный комментарий: общение проходило в доброжелательной форме и оставило приятное впечатление.

**Приложение 12.**

Ситуация обращения 24.09.2014 года в отдел полиции (ОП) №2 г.Красноярска студента-представителя этнического меньшинства («лицо кавказской национальности»).

Контакт состоялся.

Поиск ОП занял 20 минут. В ОП в доступном и удобном для гражданина месте имелась информация о порядке обращения граждан, она была понятна. К сожалению, приспособлений для лиц с ограниченными возможностями в отделе полиции не было.

Сотрудник полиции не представился, свою должность, звание он не озвучил (был в верхней одежде). Бейджа у него на форменной одежде не было, но нагрудный знак имелся.

У студента была возможность спокойно и внятно изложить ситуацию. Она заключалась в следующем: по адресу Ул.Бабушкина, 41 бегают стаи бездомных собак, которые кидаются на людей.

Сотрудник полиции не задавал студенту дополнительные вопросы. Студент оценил качество ответа сотрудника на его вопрос как удовлетворительное; ответ ему был ясен, не вводил в заблуждение. Кроме того, по инициативе студента ему были даны дополнительные разъяснения.

Общее впечатление от обращения: ответ сотрудника показался студенту исчерпывающим, со стороны сотрудника не было попытки отделаться формальностью при общении с заявителем. Отношение к заявителю со стороны сотрудника полиции было подобающим.

Сотрудник полиции не представлял заявителю Инструкцию о порядке обращения с сотрудником полиции.

Заключительный комментарий: в целом встреча прошла удовлетворительно, но внутренний вид отдела был не очень опрятный; на территории отдела сотрудники курили, находиться в отделе полиции было не очень приятно.

**Приложение 13.**

Ситуация обращения 27.09.2014 года в участковый пункт полиции (УПП) №1 отдел полиции (ОП) №5 г.Красноярска студента.

Контакт состоялся.

Поиск УПП занял 5 минут. В УПП в доступном и удобном для гражданина месте имелась информация о порядке обращения граждан, она была понятна. К сожалению, приспособлений для лиц с ограниченными возможностями в отделе полиции не было.

Сотрудник полиции сам представился, назвал свою должность, звание. Бейдж у него на форменной одежде был, нагрудный номерной знак имелся. Таким образом, представление сотрудника было ясным и четким.

У студента была возможность спокойно и внятно изложить ситуацию. Она заключалась в следующем: во дворе дома по ул.Воронова, 23 автомобили паркуются на газонах, тротуарах.

Сотрудник полиции задавал студенту дополнительные вопросы. Студент оценил качество ответа сотрудника на его вопрос как удовлетворительный; ответ ему был ясен, не вводил в заблуждение. Кроме того, по инициативе студента ему даны были дополнительные разъяснения.

Общее впечатление от обращения: ответ сотрудника показался студенту исчерпывающим, со стороны сотрудника не была сделана попыток отделаться формальностью при общении с заявителем. Отношения к заявителю со стороны сотрудника полиции показалось студенту подобающим. Ответ на вопрос заявителя не требовал представления его в письменной официальной форме. Ответ был дан незамедлительно.

Сотрудник полиции представлял заявителю Инструкцию о порядке обращения с сотрудником полиции.

Заключительный комментарий: общение проходило в доброжелательной форме и оставило приятное впечатление.

**Приложение 14.**

Ситуация обращения 29.09.2014 года в отдел полиции Свердловского района г.Красноярска студента-представителя этнического меньшинства («лицо кавказской национальности»).

Контакт состоялся.

Поиск ОП занял час. В ОП в доступном и удобном для гражданина месте имелась информация о порядке обращения граждан, она была понятна. К сожалению, приспособлений для лиц с ограниченными возможностями в отделе полиции не было.

Сотрудник полиции представился, свою должность, звание он озвучил. Бейджа у него на форменной одежде был, нагрудный знак имелся.

У студента была возможность спокойно и внятно изложить ситуацию. Она заключалась в следующем: принять меры к водителям, которые паркуют автомобили в неположенных местах.

Сотрудник полиции задавал студенту дополнительные вопросы. Студент оценил качество ответа сотрудника на его вопрос как неудовлетворительное; ответ ему был неясен, вводил в заблуждение. Кроме того, по инициативе студента ему были даны дополнительные разъяснения.

Общее впечатление от обращения: ответ сотрудника показался студенту неисчерпывающим, со стороны сотрудника не было попытки отделаться формальностью при общении с заявителем. Отношение к заявителю со стороны сотрудника полиции было подобающим.

Сотрудник полиции не представлял заявителю Инструкцию о порядке обращения с сотрудником полиции.

Заключительный комментарий: в целом встреча не вызвала каких-то нареканий, но ответ на обозначенную студентом проблему не прозвучал.

**Приложение 15.**

Ситуация обращения 276.09.2014 года в участковый пункт полиции (УПП) №4 г.Красноярска студентки.

Контакт состоялся.

Поиск УПП занял 5 минут. В УПП в недоступном и неудобном для гражданина месте имелась информация о порядке обращения граждан, она была непонятна. К сожалению, приспособлений для лиц с ограниченными возможностями в отделе полиции не было.

Сотрудник полиции не представился, свою должность, звание он не озвучил. Бейджа у него на форменной одежде не было, но нагрудный знак был.

У студентки была возможность спокойно и внятно изложить ситуацию. Она заключалась в следующем: где в Красноярске можно получить бесплатную юридическую помощь по спору со страховой компанией.

Сотрудник полиции не задавал студентке дополнительные вопросы. Студентка оценила качество ответа сотрудника на ее вопрос как удовлетворительное; ответ ей был ясен, не вводил в заблуждение. Кроме того, по инициативе сотрудника полиции студентке были даны дополнительные разъяснения.

Общее впечатление от обращения: ответ сотрудника показался студентке исчерпывающим, со стороны сотрудника не было попытки отделаться формальностью при общении с заявительницей. Отношения к заявительнице со стороны сотрудника полиции было подобающим. Ответ на вопрос заявительницы не требовал представления его в письменной официальной форме. Ответ был дан незамедлительно.

Сотрудник полиции не представлял заявительнице Инструкцию о порядке обращения с сотрудником полиции.

Заключительный комментарий: было сложно сориентироваться в помещении УПП – на первом этаже было темно, пришлось «идти на свет», спросить дорогу было не у кого, но порадовала заинтересованность сотрудника полиции помочь, качественный его ответ.