

**Основные выводы отчета  
уполномоченного по правам  
человека, вытекающие из  
результатов исследования,  
проводимого в отделениях  
полиции по делам иностранцев  
Полицейского корпуса, по вопросам  
обслуживания заявителей**

**S**



## НАПРАВЛЕННОСТЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

Отчет является результатом исследования, которое проходило в период октябрь - ноябрь 2019 года, в рамках которого члены исследовательской группы Администрации уполномоченного по правам человека посетили все, существующие в данный период, отделения полиции по делам иностранцев Полицейского корпуса (именуемые в дальнейшем «ОПДИ ПК»), а именно ОПДИ ПК Братислава, Трнава, Дунайска Стреда, Нове Замки, Нитра, Тренчин, Жилина, Банска Быстрица, Римавска Собота, Прешов, Кошице и Михаловце.<sup>1</sup>

С целью определить состояние в отдельных ОПДИ ПК, мы без предварительного уведомления, провели беседы с руководящими работниками и иностранными гражданами, которые во время исследования находились в помещениях, предназначенных для обслуживания иностранцев. Для того, чтобы получить общую картину состояния дел в полиции по делам иностранцев и обратиться к более широкому кругу людей, была создана анкета опроса онлайн, в рамках которой нами было получено более 500 ответов. Данные настоящего отчета, в первую очередь, отражают информации, полученные путем личного исследования в отдельных ОПДИ ПК и позицию Управления пограничной полиции и полиции по делам иностранцев Президиума Полицейского корпуса (именуемого в дальнейшем «УППИПДИ ППК»), представленную нам работниками центрального уровня, прежде всего информации по статистическим данным, по уровню образования сотрудников и существующей отрегулированной системе обслуживания и перераспределения заявлений (обращений, запросов). Результаты исследования не отражают состояния в ОПДИ ПК Михаловце, которое в начале исследования отказалось взаимодействовать и направило сотрудников Администрации уполномоченного по правам человека к пресс-секретарю соответствующей дирекции.

Исследование было направлено на изучение действий полиции по делам иностранцев при подаче заявлений (обращений, запросов) от иностранных граждан в приемные дни и часы работы отделений, а также принятие по ним решений, в период наплыва повышенного числа таких заявителей. Составной частью исследования было определение условий, существующих в отдельных ОПДИ ПК, проблем, с которыми встречаются сотрудники во время своей работы, способ обслуживания иностранцев, наличие неформального списка позиции клиента в очереди, система принятия решений по принятым заявлениям (обращениям, запросам), эффективность существующей системы электронной записи, применение государственными органами принципов хорошего (эффективного)

1 В декабре 2019 было учреждено новое ОПДИ ПК в городе Ружомберок, которое мы в рамках исследования не посетили.

управления, способ предоставления информации иностранцам с упором на их качество, доступность и доходчивость, объем информации, предоставляемых клиентам на иностранном языке, материальное обеспечение отделений и обустроенность ОПДИ ПК. Исследование не ставило своей целью оценить правильность действий сотрудников при принятии решений по заявлениям (обращениям, запросам) о представлении вида на жительство на территории Словацкой Республики.

## НЕДОСТАТОЧНОЕ ПЕРСОНАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОПДИ ПК

С целью правильного понимания функционирования отдельных ОПДИ ПК и трудностей, с которыми встречаются и которым противостоят сотрудники при принятии решения по заявлениям (обращениям, запросам) иностранных граждан о представлении вида на жительство в период повышенного наплыва числа заявителей, в первую очередь, необходимо было изучить персональные возможности отделений.

В рамках исследований было установлено, что полный штат работников имеется только в одном ОПДИ ПК, а именно, в г. Прешов. В других отделениях наблюдается определенное количество свободных штатных мест, причём наибольшее количество незанятых должностей отмечено в ОПДИ ПК в г. Дунайска Стреда, где незанятые должности представляют 36% из общего количества запланированных рабочих мест (незаняты 9 мест из 25 запланированных в штатном расписании), за ним следует Трнава с 35% (незаняты 12 мест из 34 запланированных в штатном расписании) и Братислава с 29,5% (незаняты 21 место из 71 запланированного по штату). Наибольшее количество незанятых рабочих мест отмечено именно в тех ОПДИ ПК, которые долговременно противостоят наибольшему наплыву иностранцев по причине присутствия на территории сферы их деятельности иностранных предприятий и важных иностранных инвесторов, а недостаточное количество сотрудников прямо отражается на продолжительности разрешения отдельных заявлений (обращений, запросов).

Более того, в ОПДИ ПК не работают гражданские лица, поэтому действиями, такими как сортировка корреспонденции или выдача документов, должны заниматься члены Полицейского корпуса. Но отдельные ОПДИ ПК заинтересованы в предоставлении помощи со стороны административных работников. Разрешение персональных вопросов в ОПДИ ПК принадлежит к компетенции Министерства внутренних дел Словацкой Республики (именуемое в дальнейшем «министерство внутренних дел»). В этой связи согласно «Стратегии трудовой мобильности иностранцев» в 2019 году должны были быть предприняты меры по «Дополнению персонального состава гражданскими работниками

(приблизительно 70) в целях выполнения основных операций (прием и учет заявлений (обращений, запросов) о представлении вида на жительство, апелляций, выдача документов, касающихся вида на жительство), которые, в свою очередь, увеличили бы возможности ускоренного принятия решений и контроля легальности проживания». Но реализация указанных мер в 2019 году не осуществилась.

## НИЗКИЙ УРОВЕНЬ ВЛАДЕНИЯ ИНОСТРАННЫМ ЯЗЫКОМ СОТРУДНИКОВ ОПДИ ПК

Исходя из личных наблюдений, мы должны отметить, что большинство сотрудников ОПДИ ПК не владеет иностранным языком и общаются с иностранцами на словацком языке. Почти во всех ОПДИ ПК мы встретились с большим количеством иностранных граждан, которые прибыли в сопровождении словацкого гражданина. Сопровождающие лица были преимущественно работниками агентств или сотрудниками работодателя. Эти лица помогали иностранцам при заполнении заявлений-анкет, а также занимались устным переводом при общении с сотрудниками отделения. Мы встретились с несколькими иностранными гражданами, конкретно в ОПДИ ПК в г. Прешов, Нове Замки и Банска Быстрица, которые сообщили, что с некоторыми сотрудниками возможно общаться и на английском языке. В ОПДИ ПК Кошице мы были свидетелями такой ситуации, когда сотрудник, который выдавал иностранцам талоны, общался с ними исключительно на словацком языке, несмотря на то, что в очереди были только иностранные граждане, разговаривающие на английском языке. И даже тогда, когда иностранец что-то спрашивал на английском, сотрудник отвечал ему по-словацки.

Знание иностранного языка не является условием для принятия на работу сотрудника ОПДИ ПК. Относительно языковой подготовки сотрудников, руководство сообщило, что на начальном уровне английским языком владеют преимущественно молодые сотрудники. Старшие по возрасту сотрудники владеют русским языком и с иностранцами, которые родом из Украины, они общаются и на словацком языке. Актуальный персональный состав ОПДИ ПК не дает возможности, чтобы на рабочем месте, при обслуживании иностранцев, находился бы минимально один сотрудник, владеющий иностранным языком. Но по их высказыванию, не имела места такая ситуация, когда бы по причине языковых барьеров, иностранному гражданину не была бы предоставлена необходимая услуга. В настоящее время в ОПДИ ПК не проходит никакая языковая подготовка, направленная на повышение уровня знаний и улучшение языковых способностей сотрудников ОПДИ ПК. Существует заинтересованность в языковых курсах со стороны работников

ОПДИ ПК, но в некоторых случаях мы получили ответ, что такие курсы должны быть, но в минимальном объеме, по причине загруженности; сотрудники должны успевать вести свои дела. Упоминаемые факты являются подтверждением того, что существует недостаток необходимого количества сотрудников в отделениях. Но и в случае низкого количественного состава сотрудников, постоянная переподготовка и углубление языковых навыков сотрудников, прежде всего, в такой структуре Полицейского корпуса коей является полиция по делам иностранцев, должны играть важную роль. Сотрудники не могут полагаться на то, что иностранец будет владеть словацким языком, или в случае необходимости, при решении вопроса прибегнет к помощи сопровождающего лица, владеющего словацким языком, так как не каждый иностранец может располагать такой помощью.

#### УСТАНОВЛЕННОЕ КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ РАБОТЫ В ПЕРИОД ПОВЫШЕННОГО НАПЛЫВА ИНОСТРАНЦЕВ

Количество приемных дней в ОПДИ ПК установлено фиксировано, это значит, что и в период, когда существует значительно больший наплыв иностранцев, чем в сентябре и октябре, не увеличивается количество приемных дней и часов работы в эти дни. По мнению руководства соответствующих отделений, чтобы стало возможным увеличение количества приемных дней, необходимо добиться не только персонального подкрепления, но и соответствующего материального обеспечения ОПДИ ПК.

Приемные дни в ОПДИ ПК не установлены одинаково. По обыкновению, приемные дни три раза в неделю. Это понедельник, среда и пятница. Часы работы установлены с 07:30 до 12:00, в понедельник после обеденного перерыва работа продолжается до 15:00 и в среду часы работы до 17:30. В рамках нашего исследования в ОПДИ ПК Нитра и Нове Замки нами было установлено, что объявление на сайте, касающееся часов работы этих отделений не актуально и длинный приемный день этих отделений - среда, что на сайте не указано.

В течение всех рабочих дней принимают клиентов только ОПДИ ПК Братислава и Трнава. Прием клиентов в течение всей рабочей недели предлагала уже бывшая уполномоченная по правам человека - госпожа доктор прав Яна Дубовцова, поэтому мы приветствуем, что такая практика работы существует сегодня в весьма загруженном ОПДИ ПК Братислава. Но относительно приёмных дней в ОПДИ ПК Трнава мы должны сообщить, что данные, представленные на сайте, также не отражают реальности. В момент проведения исследования в ОПДИ ПК Трнава, конкретно во вторник, на дверях отделения находилось сообщение о часах работы с информацией, что во вторник

и в четверг обслуживаются иностранцы по заказу. Но эту информацию лицо получает только после прихода в отделение.

В приемные дни приоритетно обслуживается группа людей, к которой возможно отнести родителей с маленькими детьми, беременных женщин, пожилых лиц, лиц с тяжелой инвалидностью, лиц в статусе словака, проживающего за рубежом и лиц, которые обращаются с запросом выдать им вид на жительство в связи с восстановлением в гражданстве Словацкой Республики. Изложенное подтверждает также и опыт рабочей группы, принимающей участие в исследовании работы ОПДИ ПК, когда на практике исследователи убедились в том, что сотрудники полиции по делам иностранцев после открытия офисов, предназначенных для обслуживания иностранных граждан, приглашали заходить первыми, например, матерей с малыми детьми, которые находились в очереди. Этот гуманный подход и эмпатию, со стороны сотрудников полиции, необходимо высоко оценить и назвать примером хорошей практики.

### НЕФОРМАЛЬНЫЙ СПИСОК ПЕРЕД ОТКРЫТИЕМ ОПДИ ПК

Мы начали проводить исследования в ОПДИ ПК еще до часов работы, а значит до их открытия, чтобы иметь возможность наблюдать за утренним наплывом иностранцев и способом, каким с ним справляются соответствующие отделения. За исключением ОПДИ ПК в г. Римавска Соброта и в г. Михаловце, где количество иностранных граждан не столь высокое, перед остальными ОПДИ ПК, уже в утренние часы, стояла длинная очередь заявителей. В некоторых случаях эти иностранные граждане, или уполномоченные ими лица ожидали на предоставление услуги еще с предыдущего дня. Ожидающие иностранцы создавали неформальный список. Они, как правило, сообщали нам о том, что неформальный список начинает создавать тот, кто прибывает в ОПДИ ПК первым и постепенно в него записываются все следующие ожидающие. Создание неформального списка среди иностранцев считалось обычной практикой, и они утверждали, что без него ничего не получилось бы, так как они ожидают приема и с предыдущего дня. В большинстве случаев существование неформального списка в ОПДИ ПК приводило к определенному порядку, но, необходимо также отметить, что в некоторых отделениях, таких как в городе Дунайска Стреда и Прешов, это выглядело так, что неформальный список создает некая организованная группа. Существующая практика не может быть приемлема для руководства.

В связи с тем, что существуют неформальные списки мы полагаем, что иностранцы уже при первом контакте и при ожидании в очереди перед отделением, должны быть информированы о том, что ОПДИ ПК не принимает во внимание

наличие неформальных списков. Информация о том, что неформальный список не принимается во внимание была обнародована лишь в ОПДИ ПК в г. Жилина, причем эта информация была размещена внутри здания и только на словацком языке. Такая информация должна быть размещена на заметном месте, при входе во все отделения, чтобы ожидающие иностранные граждане заранее были осведомлены о том, что записываться в неформальный список нет необходимости, а особенно в случае, когда этот список ведет организованная группа людей и не исключено, что запись в список обусловлен оплатой определенной денежной суммы. То, что может помочь предотвратить эту ситуацию, длинные очереди заявителей до открытия отделений, а также избежать создание неформального списка — это эффективно функционирующая система электронной записи.

## ЭФФЕКТИВНОСТЬ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОЙ ЗАПИСИ

В период проведения исследования в ОПДИ ПК до 15. 11. 2019 работала старая система электронной записи. Сами сотрудники, а также иностранные граждане оценивали ее как недостаточную, неэффективную и не гибкую. Эта система записи отдельных ОПДИ ПК администрировалась подразделениями полицейского задержания иностранцев в г. Сечовце и Медведев. Самым большим неудобством для иностранца оказалась невозможность выбора даты, которая его удовлетворяет при решении его дел в ОПДИ ПК, так как дата за ним закреплялась и у него не было возможности ее изменить. Следующим недостатком этой системы электронной записи была возможность записаться только на ограниченный объем операций, например, на представление или восстановление временного или постоянного вида на жительство. Старая система также отличалась тем, что она не могла регистрировать достаточное количество желающих записаться в определенные приемные дни.

С 15. 11. 2019 была введена, так называемая, «новая» система электронной записи. По высказыванию УППиПДИ ППК новая система базируется на единой платформе, на которой основаны и остальные электронные системы в рамках Полицейского корпуса; на такой же платформе работает, например, система производства по ДТП. После ее запуска возможно было записаться на прием в ОПДИ ПК только за 14 дней, а с конца января стало возможным записаться на прием посредством системы электронной записи за 60 дней. Но целью УППиПДИ ППК является дополнение и регулирование количества регистрирующихся таким образом, чтобы стало возможным удовлетворить потребности всех, заинтересованных в электронной записи. Наряду с этим имело место увеличения



объема операций, для осуществления которых возможно произвести запись посредством электронной системы.

Именно эффективно функционирующая электронная система записи, с достаточным количеством возможных сроков, представляет собой действенный способ разрешения ситуации, связанной с неформальными списками, существующими на местах работы ОПДИ ПК, с ожиданием в длинных очередях, с ранних утренних часов, или с предыдущего дня, а также является препятствием в деятельности организованных групп, которые пытаются зарабатывать именно на неэффективности системы электронной записи.

## РАЗЛИЧНАЯ ПРАКТИКА ОПДИ ПК ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИЙ

ОПДИ ПК предоставляют общие информации по телефону, по электронной почте и лично. Посредством электронной почты и по телефону ОПДИ ПК предоставляет, преимущественно, общие информации о предписанных реквизитах заявления (обращения, запроса) о предоставлении вида на жительство, действиях при его (их) подаче и т. п. Информацию о состоянии дел по конкретному заявлению (обращению, запросу) невозможно получить по телефону, а только лично. Из исследований, проведенных посредством анкетирования, вытекает, что в большинстве случаев, почти невозможно дозвониться в ОПДИ ПК. Наряду с этим, на основании исследования, было установлено, что практика ОПДИ ПК при предоставлении общих информации посредством электронной почты, например, если речь идет об общих реквизитах и способе подачи заявления (обращения, запроса) о предоставлении вида на постоянное жительство на территории Словацкой Республики, не унифицирована. В то время, как некоторые ОПДИ ПК<sup>2</sup> представляли полный ответ с разъяснением соответствующих положений законов, которые относятся к реквизитам заявления (обращения, запроса) и способу его подачи, другие ОПДИ ПК<sup>3</sup> только ссылались на соответствующие положения законов. Но были и такие ОПДИ ПК<sup>4</sup>, которые, к нашему удивлению, ответили, что этот вид информации возможно получить только лично в приемные дни, в ОПДИ ПК, несмотря на то, что, например, в ходе личных исследований, руководство ОПДИ ПК Братислава нам сообщило, что такая информация предоставляется и посредством электронной почты.

Практика ОПДИ ПК, которые не предоставляют по просьбе иностранным гражданам общих информации, вытекающих из положений законов, используемых ими в их деятельности

2 ОПДИ ПК Нове Замки, Римавска Собота, Прешов, Кошице, Нитра

3 ОПДИ ПК Жилина и Банска Быстрица

4 ОПДИ ПК Братислава и Михаловце

и которые они имеют в распоряжении, однозначно нарушает право заявителя на информацию, гарантированное Конституцией, а также принципы хорошего (эффективного) управления. Наряду с этим, в интересах самих же ОПДИ ПК, существует необходимость в максимальной мере разгрузить их и снизить количество личных посещений иностранцев и это особенно актуально тогда, когда мы ссылаемся на повсеместную недостаточную персональную занятость в полиции по делам иностранцев. Подходящим способом разрешения такой ситуации является именно предоставление общих информации посредством электронной почты и по телефону. Благодаря этому сокращается количество личных посещений иностранцами ОПДИ ПК лишь ради получения общих информации. Мы также считаем, что именно полнота информации, которые предоставляются иностранному гражданину по телефону или по электронной почте до подачи заявления (обращения, запроса), ведет к эффективной подаче заявления о представлении вида на жительство, а также к уменьшению наплыва тех иностранцев, которые обращаются с заявлением повторно или приходят в ОПДИ ПК лишь с целью получения общих информации.

#### **ПЕРЕДАЧА ЗАЯВЛЕНИЙ (ОБРАЩЕНИЙ, ЗАПРОСОВ), ПО КОТОРЫМ ПРИНИМАЮТСЯ РЕШЕНИЯ, ЗАГРУЖЕННЫМИ ОПДИ ПК МЕНЕЕ ЗАГРУЖЕННЫМ**

На основании проведенного исследования в ОПДИ ПК в период повышенного наплыва иностранцев было установлено, что мерой, которую предприняла полиция по делам иностранцев с целью улучшения этого состояния, является изменение территориальной принадлежности и отправление заявлений (обращений, запросов) о представлении вида на временное жительство из наиболее загруженных ОПДИ ПК в Братиславском регионе в менее загруженные отделения центральной и восточной Словакии. По высказыванию УППиПДИ ППК, на практике происходит перераспределение заявлений (обращений, запросов) о представлении вида на временное жительство, принятых ОПДИ ПК на территории сферы деятельности Дирекции пограничной полиции и полиции по делам иностранцев Братислава, другим ОПДИ ПК, в зависимости от нагрузки отдельных ОПДИ ПК и от среднего количества принятых заявлений (обращений, запросов) о представлении вида на временное жительство.

В отчете уделяется внимание анализу положения статьи 125 пункта 1 третьего предложения Закона № 404/2011 Св. зак. о пребывании иностранцев и об изменении и дополнении некоторых законов в последней редакции, согласно которому имеет место изменение, касающееся соответствующего ОПДИ ПК. В этой связи мы отметили, что изменение территориальной принадлежности происходит по законным причинам и на

основании законных действий, ибо преследуется легитимная цель, а именно повышение эффективности решения заявлений (обращений, запросов) о представлении вида на жительство с вытекающими из этого результатами, представляющими собой ускорение процесса производства. Субъект, который реализует изменение территориальной принадлежности, то есть директор УППиПДИ ППК, на основании экстенсивного толкования понятия «министерство внутренних дел», усматривается правомочным для совершения такого действия. Таким образом, изменение территориальной принадлежности в производстве о пребывании происходит по законным причинам на основании законных действий.

В контексте передачи принятых заявлений (обращений, запросов) другим ОПДИ ПК мы считаем проблематичным осуществление прав участника производства, заявление (обращение, запрос) которого было передано. В результате исследования, проведенного в ОПДИ ПК было установлено, что информации о состоянии разрешения конкретного заявления (обращения, запроса) о представлении вида на жительство возможно получить только лично. ОПДИ ПК этот вид информации по телефону не предоставляют. Но этот факт может представлять собой некую проблему, преимущественно, при получении информации о состоянии разрешения заявления (обращения, запроса), которое согласно статье 125 пункта 1 третьего предложения закона о пребывании иностранцев передано для решения другому ОПДИ ПК. Поэтому на практике может произойти ситуация, что иностранец, который обратился с заявлением (обращением, запросом) по месту жительства в Братиславе, должен лично отправиться за получением информации, например, в г. Кошице. Но эффективность производства должна быть для участника производства выгодой и не может достигаться за счет его других процессуальных прав. Однако право ознакомления с материалами дела является правом, которое участник производства должен иметь возможность осуществлять и лично. Такое изменение территориальной принадлежности заставляет участника совершать действия, на которые он имеет право, а именно уполномочивать другое лицо, что, в свою очередь, создает трудности при осуществлении его прав, создавая некие барьеры, в виде большой удаленности, и тем самым нарушает право участника производства на ознакомление с материалами дела.

### **НЕДОСТАТОЧНЫЙ ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ**

В общем, мы должны отметить, что объем информации, предоставляемых ОПДИ ПК на иностранном языке очень ограничен. Уже после прибытия в ОПДИ ПК отсутствует обозначение, или указатели входа в отделение на другом, нежели

словацком языке. Информация о часах работы, размещенная на дверях, почти во всех отделениях была исключительно на словацком языке. На официальных досках объявлений информация на другом, не словацком языке, преимущественно, касалась ссылки на систему записи онлайн. В большинстве официальных офисов отсутствовала английская версия закона о пребывании иностранцев и проблематичным виделось также предоставление общих информации в ответах на вопросы, отправленных по электронной почте ОПДИ ПК на английском языке. Ни в одном из случаев на вопрос, отправленный по электронной почте, не последовало ответа на английском языке. На основании сравнения английской версии сайта министерства внутренних дел с его словацкой версией возможно также отметить, что в английской версии сайта нет одинакового объема информации. Самым большим недостатком английской версии сайта министерства внутренних дел, где размещены информации для иностранцев, мы считаем то, что он создан неясно, в нем отсутствуют основные и существенные информации для иностранных граждан, таких например, как приемные дни ОПДИ ПК, номера телефонов информационных линий в рамках сферы деятельности дирекций<sup>5</sup>. В этой связи мы отмечаем, что использование иностранного языка на базовом уровне общения должно быть стандартом при работе с иностранцами и выражаем позицию о необходимости систематического улучшение языкового уровня сотрудников полиции по делам иностранцев.

#### **НЕДОСТАТОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ РАБОТЫ В НЕКОТОРЫХ ОПДИ ПК**

В настоящее время можно отметить, что происходит постепенное улучшение материальной оснащенности ОПДИ ПК и перемещение проблемных отделений в пригодные объекты. В 2019 году изменилось местонахождение ОПДИ ПК Жилина и ОПДИ ПК Братислава, которое переехало из несоответствующих помещений на улице Гробаковой. ОПДИ ПК Трнава и Прешов прошли реконструкцией и эти отделения оснащены под клиента. В 2020 году в новые помещения переехало ОПДИ ПК Дунайска Стреда, которое в период проведения исследований было, с материальной точки зрения, наиболее плохо оснащено. Планируется также переезд отделения в Новых Замках. Но постоянно мы встречаемся с отделениями, материальные условия которых недостаточны, поэтому мы убеждены, что необходимо продолжить улучшение условий ОПДИ ПК так, чтобы был обеспечен хотя бы базовый стандарт при приеме иностранных граждан в отделениях полиции по делам иностранцев. Этот стандарт гарантированно будет обеспечивать наличие оборудованных залов ожидания с достаточным количеством мест

5 Исследование сайта министерства внутренних дел было проведено в марте 2020 года.

и рабочим местом для приема, удобным для клиентов, доступ к туалетам и питьевой воде.

Относительно существующих указателей, касающихся нахождения некоторых отделений полиции, необходимо отметить, что иногда такое отделение было проблемно найти, несмотря на, указанные на сайте министерства внутренних дел, GPS координаты. Речь идет, например, о ОПДИ ПК Прешов, которое расположено в промышленном парке города, где отсутствуют навигационные указатели, которые обратили бы внимание клиента на местонахождение ОПДИ ПК уже на главной дороге, как, например, в Банской Быстрице или в Братиславе.

## ПЕРЕЧЕНЬ ПРЕДЛАГАЕМЫХ МЕР

Ссылаясь на вышеизложенные заключения, в смысле статьи 17 пункта 2 буквы д) Закона № 564/2011 Св. зак. об уполномоченном по правам человека, предлагаем меры, которые обеспечат улучшение состояния в полиции по делам иностранцев при обслуживании заявителей, которые обращаются за представлением вида на жительство, сделают единой существующую в отделениях практику оформления и соблюдение основных прав и свобод заявителей при получении вида на жительство на территории Словацкой Республики.

## ОБЗОР МЕР, ПРЕДЛАГАЕМЫХ УППИПДИ ППК:

- создавать необходимость и повышать уровень языковых способностей сотрудников ОПДИ ПК, которые общаются с иностранными гражданами при их обслуживании и поддерживать принцип получения сотрудниками надбавок за владение иностранным языком.
- Обеспечить размещение в ОПДИ ПК информации о часах работы и на английском языке.
- Разработать стратегию работы в приемные дни и часы работы в отдельных ОПДИ ПК в период их наибольшей загруженности.
- Обеспечить, чтобы во всех ОПДИ ПК, на заметном месте, перед входом была размещена информация о том, что неформальный список не принимается во внимание и для предоставления услуги клиенту нет никакой необходимости записываться в какой-либо список.
- Обеспечить, чтобы в ОПДИ ПК выдавались талоны лишь тем иностранным гражданам, которые там физически присутствуют.
- Обеспечить, чтобы работники ОПДИ ПК не сотрудничали с лицами, которые создают неформальные списки перед отделениями.

- Согласно внутреннему распоряжению ОПДИ ПК установить:
  - в какой срок и каким образом ОПДИ ПК необходимо предоставлять общие информации в ответах на вопросы иностранцев, отправленные по электронной почте, так, чтобы практика предоставления таких информации была единой.
  - вменить в обязанность предоставлять информации и тем иностранным гражданам, которые прибывают в ОПДИ ПК лично.
- Обеспечить обслуживание телефонных линий ОПДИ ПК так, чтобы иностранцы смогли дозвониться в отделение и таким образом получать информацию, необходимую для подачи заявления (обращения, запроса) о получении вида на жительство.
- Разработать образец объявления об изменении территориальной принадлежности производства так, чтобы для участника производства оно было понятно, с точки зрения языка и содержания.
- Обеспечить, чтобы рабочие места, которым переданы заявления (обращения, запросы) из ОПДИ ПК первого контакта, были способны предоставлять информации по делу и иным способом, а не только посредством личного ознакомления с материалами дела. Например, это может быть формой разговора по телефону или общения посредством электронной почты, причем личность абонента возможно проверить по его личным данным, которые находятся в материалах дела (например, на основании персонального номера или номера заграничного паспорта).
- Обеспечить, чтобы ознакомление с материалами дела было возможно и в территориальном ОПДИ ПК первого контакта, например, посредством создания и предоставления цифровой версии материалов дела.
- Обеспечить размещение на официальных досках объявлений и в приемных помещениях ОПДИ ПК одинакового объема информации, предоставляемых как на словацком, так и на иностранном языке (английском, русском ...).
- Обеспечить наличие в официальных офисах ОПДИ ПК публично доступной английской версии закона о пребывании иностранцев.
- Продолжать работу по перемещению ОПДИ ПК с недостаточным материальным обеспечением в более подходящие объекты.
- Обеспечить размещение навигационных указателей, ведущих к ОПДИ ПК.
- Обзор мер, предлагаемых министерству внутренних дел:
- Приоритетно дополнить персональный состав тех ОПДИ ПК, где в большой мере отмечается низкое количество сотрудников.
- Повысить количество сотрудников и в остальных ОПДИ ПК в зависимости от потребностей отделений.
- Принять на работу в систему полиции по делам иностранцев

гражданских работников, ГОТОВЫХ К работе в ОПДИ ПК и приспособить оснащенность помещений ОПДИ ПК в связи с Пополнением новыми работниками.

- Изучить и провести анализ причин длительного отсутствия интереса к работе в полиции по делам иностранцев и принять стратегию по устранению такого нежелательного явления.
- Привести в соответствие информацию о приемных днях, указанных на сайте министерства внутренних дел с реальной работой некоторых отделений.
- Четко указать на сайте министерства внутренних дел, в какие дни принимаются клиенты исключительно по заказу и значимые иностранные инвесторы так, как это организовано в ОПДИ ПК Трнава, где для их приема выделены вторники и четверги.
- Обеспечить, ЧТОБЫ на сайте министерства внутренних дел, в английской версии, была четко изложена информация в таком объеме, в каком она изложена в словацкой версии.

