

**Основні висновки звіту
уповноваженого з прав людини,
що витікають із результатів
дослідження, проведеного у
відділеннях поліції у справах
іноземців Поліцейського корпусу, з
питань обслуговування заявників**

S

СПРЯМОВАНІСТЬ ДОСЛІДЖЕННЯ

Звіт є результатом дослідження, котре проходило в період жовтень - листопад 2019 року, в рамках котрого члени дослідницької групи Адміністрації уповноваженого з прав людини відвідали всі, існуючі в даний період, відділення поліції у справах іноземців Поліцейського корпусу (далі за текстом «ВПСІ ПК»), а саме ВПСІ ПК Братислава, Трнава, Дунайська Стреда, Нове Замки, Нітра, Тренчин, Жиліна, Банська Бистриця, Римаєвська Собиота, Пряшів, Кошице та Міхаловце¹.

З метою ознайомлення зі станом в окремих ВПСІ ПК, ми без попереднього повідомлення, провели бесіди з керівними працівниками та іноземними громадянами, котрі у момент проведення дослідження перебували в приміщеннях, призначених для обслуговування іноземних громадян. З метою отримати загальну картину стану справ у поліції у справах іноземців і звернутися до більш широкого кола людей, була створена анкета опитування онлайн, в рамках котрої нами було отримано понад 500 відповідей. Дані цього звіту, в першу чергу, відображають інформації, отримані шляхом особистого дослідження в окремих ВПСІ ПК і позицію Управління прикордонної поліції та поліції у справах іноземців Президії Поліцейського корпусу (далі за текстом «УППіПСІ ППК»), представлену нам працівниками центрального рівня, перш за все, інформації щодо статистичних даних, рівня освіти працівників і існуючої відрегульованої системи обслуговування і перерозподілу заяв (звернень, запитів). Результати дослідження не відображають стану у ВПСІ ПК Міхаловце, яке на початку дослідження відмовилося співпрацювати і направило представників Адміністрації уповноваженого з прав людини до прес-секретаря відповідної дирекції.

Дослідження було спрямоване на вивчення дій поліції у справах іноземців при прийнятті заяв (звернень, запитів) від іноземних громадян в приймальні дні та години роботи відділень і їх вирішення, в період підвищеного напливу таких заявників. Складовою частиною дослідження було визначення умов, котрі існують в окремих ВПСІ ПК, проблем, з якими зустрічаються працівники у процесі своєї роботи, спосіб обслуговування іноземців, наявність неформального списку позиції клієнта в черзі, система прийняття рішень за прийнятими заявами (зверненнями, запитами), ефективність існуючої системи електронного запису, застосування державними органами принципів доброго (ефективного) управління, спосіб надання інформації іноземним громадянам з акцентом на їх якість, доступність і зрозумілість, обсяг інформацій, що надаються клієнтам іноземною мовою,

1 У грудні 2019 було засновано нове ВПСІ ПК в місті Ружомберок, яке ми в рамках дослідження не відвідали.

матеріальне забезпечення відділень і облаштованість ВПСІ ПК. Дослідження не ставило собі за мету оцінити правильність дій працівників при прийнятті рішень за заявами (зверненнями, запитами) про надання права на проживання на території Словацької Республіки.

НЕДОСТАТНЄ ПЕРСОНАЛЬНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВПСІ ПК

З метою правильного розуміння функціонування окремих ВПСІ ПК і труднощів, з якими зустрічаються і яким протистоять працівники при прийнятті рішення за заявами і зверненнями іноземних громадян про надання посвідки на проживання в період підвищеного напливу отримувачів послуг, в першу чергу, необхідно було вивчити персональні можливості відділень.

У процесі дослідження було встановлено, що повний штат працівників є тільки в одному ВПСІ ПК, а саме, в м. Пряшів. В інших відділеннях спостерігається певна кількість вільних штатних місць, причому найбільша кількість незайнятих посад відзначено в ВПСІ ПК в м. Дунайська Стреда, де незайняті посади становлять 36% із загальної кількості запланованих робочих місць (незайняті 9 місць з 25 запланованих в штатному розкладі), за ним Трнава з 35% (незайняті 12 місць з 34 запланованих в штатному розкладі) і Братислава з 29,5% (незайняте 21 місце з 71 запланованого за штатом). Найбільша кількість всіх незайнятих робочих місць знаходиться саме в тих ВПСІ ПК, котрі тривалий час чинять опір найбільшому напливу іноземців з причини присутності на території сфери їх діяльності іноземних підприємств і важливих іноземних інвесторів, а недостатня кількість працівників прямо відбивається на строках прийняття рішень щодо окремих заяв (звернень, запитів).

Більш того, у ВПСІ ПК не працюють цивільні особи, тому діями, такими як сортування кореспонденції чи видача документів, повинні займатися члени Поліцейського корпусу. Але окремі ВПСІ ПК зацікавлені в наданні їм допомоги з боку адміністративних працівників. Вирішення персональних питань у ВПСІ ПК належить до компетенції Міністерства внутрішніх справ Словацької Республіки (далі за текстом «міністерство внутрішніх справ»). У зв'язку з цим відповідно до «Стратегії трудової мобільності іноземців» в 2019 році повинні були бути реалізовані заходи, спрямовані на «Доповнення персонального складу цивільними працівниками (приблизно 70) з метою виконання основних операцій (прийом, облік заяв (звернень, запитів) про надання посвідки на проживання, апеляцій, видача документів, котрі стосуються права на проживання), що в свою чергу збільшило би можливості прискореного прийняття рішень і контролю легальності проживання». Але реалізація згаданих заходів в 2019 році не здійснилася.

НИЗЬКИЙ РІВЕНЬ ВОЛОДІННЯ ІНОЗЕМНОЮ МОВОЮ ПРАЦІВНИКАМИ ВПСІ ПК

На підставі особистих спостережень, ми повинні відзначити, що більшість працівників ВПСІ ПК не володіє іноземною мовою і спілкуються з іноземцями словацькою мовою. Майже у всіх ВПСІ ПК ми зустрілися з великою кількістю іноземних громадян, котрі прибули в супроводі словацького громадянина. Супроводжуючі особи були переважно працівниками агентств або співробітниками роботодавця. Ці особи допомагали іноземцям при заповненні заяв-анкет, а також займалися усним перекладом при спілкуванні з працівниками відділення. Ми зустрілися з кількома іноземними громадянами, конкретно в ВПСІ ПК в м. Пряшів, Нове Замки і Банська Бистриця, які повідомили, що з деякими працівниками можливо спілкуватися англійською мовою. У ВПСІ ПК Кошице ми були свідками такої ситуації, коли працівник відділення, котрий видавав іноземцям талони, спілкувався з ними виключно словацькою мовою, незважаючи на те, що в черзі були тільки іноземні громадяни, котрі розмовляють англійською мовою. І навіть тоді, коли іноземець щось запитував англійською, працівник відповідав йому словацькою.

Знання іноземної мови не є умовою для прийняття на роботу працівника ВПСІ ПК. Щодо мовної підготовки працівників, керівництво повідомило, що на початковому рівні англійською мовою володіють переважно молоді поліцейські. Старші за віком - володіють російською мовою і з іноземцями, котрі родом з України, вони спілкуються і словацькою мовою. Актуальний персональний склад ВПСІ ПК не дає можливості, щоб на робочому місці, при обслуговуванні іноземців, знаходився би мінімально один працівник, котрий володіє іноземною мовою. Але за їх словами, не мала місця така ситуація, коли з причини мовного бар'єру іноземному громадянину не була надана необхідна послуга. В даний час у ВПСІ ПК не проходить жодна мовна підготовка, спрямована на підвищення рівня знань і поліпшення мовних здібностей працівників ВПСІ ПК. Існує зацікавленість в мовних курсах з боку працівників ВПСІ ПК, але в деяких випадках ми отримали відповідь, що такі курси повинні бути, але в мінімальному обсязі, через завантаженість; працівники відділень повинні встигати вести свої справи. Згадувані факти є підтвердженням того, що існує брак необхідної кількості працівників у відділеннях. Але і в разі низького кількісного складу, постійна перепідготовка та поглиблення мовних навичок поліцейських, перш за все, тих хто працює в такій структурі Поліцейського корпусу якою є поліція у справах іноземців, повинні відігравати важливу роль. Працівники не можуть покладатися на те, що іноземець буде володіти словацькою мовою, або в разі необхідності, при вирішенні питання, вдаватиметься за допомогою до супроводжуючої особи, що володіє словацькою мовою, так

як не кожен іноземець може мати у своєму розпорядженні можливість забезпечити таку допомогу.

Встановлена кількість годин роботи в період підвищеного напливу іноземців

Кількість прийомних днів у ВПСІ ПК незмінна, це означає, що і в період, коли існує значно більший наплив іноземців, ніж у вересні і жовтні, не збільшується кількість прийомних днів та годин роботи у ці дні. Щоб стало можливим збільшення кількості прийомних днів, згідно з позицією керівництва відповідних відділень, необхідно здійснити не тільки персональне підкріплення, а й досягнути відповідного матеріального забезпечення ВПСІ ПК.

Прийомні дні в ВПСІ ПК не встановлені однаково. Зазвичай, прийомні дні - три рази на тиждень. Це - понеділок, середа та п'ятниця. Години роботи встановлені з 07:30 до 12:00, в понеділок після обідньої перерви робота триває до 15:00 і в середу години роботи до 17:30. В рамках нашого дослідження в ВПСІ ПК Нітра і Нове Замки нами було встановлено, що оголошення на сайті, що стосуються графіку роботи цих відділень не актуально і довгий приймальний день цих відділень - середа, що на сайті не вказано.

Протягом всіх робочих днів приймають клієнтів тільки ВПСІ ПК Братислава і Трнава. Прийом клієнтів протягом усього робочого тижня пропонувала вже колишня уповноважена з прав людини - пані доктор прав Яна Дубовцова, тому існуючу сьогодні практику в завантаженому ВПСІ ПК Братислава ми вітаємо. Але щодо графіку роботи у ВПСІ ПК Трнава ми повинні повідомити, що дані, представлені на сайті, також не відображають реальності. У момент проведення дослідження у ВПСІ ПК Трнава, конкретно у вівторок, на дверях відділення знаходилося повідомлення про години роботи з інформацією, що у вівторок і в четвер обслуговуються іноземці за замовленням. Але цю інформацію особа отримує тільки після приходу у відділення.

В прийомні дні, в першу чергу, обслуговується група людей, до котрої можливо віднести батьків з маленькими дітьми, вагітних жінок, осіб похилого віку, осіб з важкою інвалідністю, осіб в статусі словака, котрий проживає за кордоном і осіб, які звертаються із заявою видати їм посвідку на проживання в зв'язку з відновленням у громадянстві Словацької Республіки. Викладене підтверджує також і досвід робочої групи, яка брала участь у дослідженні роботи ВПСІ ПК, коли на практиці дослідники переконалися в тому, що працівники поліції у справах іноземців, після відкриття офісів, призначених для обслуговування іноземних громадян, запрошували заходити першими, наприклад, матерів з малими дітьми, котрі стояли в черзі. Цей гуманний підхід і

емпатію, з боку працівників поліції, необхідно високо оцінити і назвати прикладом доброї практики.

Неформальний список перед відкриттям ВПСІ ПК

Ми почали проводити дослідження у ВПСІ ПК ще перед годинами прийому, а значить перед їх відкриття, щоб мати можливість спостерігати за ранковим напливом іноземців і способом, яким з ним справляються працівники відповідних відділень. За винятком ВПСІ ПК в м. Римавська Сobotа і в м. Міхаловце, де кількість іноземних громадян не настільки висока, перед іншими ВПСІ ПК, вже в ранкові години, стояла довга черга отримувачів послуг. У деяких випадках ці іноземні громадяни, або уповноважені ними особи очікували надання послуги ще з попереднього дня. Очікуючі іноземці створювали неформальний список. Вони, як правило, повідомляли нам про те, що неформальний список починає створювати той, хто прибуває у ВПСІ ПК першим і поступово в нього записуються всі наступні очікуючі. Створення неформального списку серед іноземців вважалося звичайною практикою і вони стверджували, що без нього нічого не вийшло би, так як вони очікують прийому і з попереднього дня. У більшості випадків існування неформального списку у ВПСІ ПК призводило до певного порядку, але, необхідно також відзначити, що в декотрих відділеннях, таких як в місті Дунайська Стреда і Пряшів, це виглядало так, що неформальний список створює якась організована група. Існуюча практика не може бути прийнятною для керівництва.

У зв'язку з тим, що існують неформальні списки, ми вважаємо, що іноземці вже при першому контакті і при очікуванні в черзі перед відділеннями, повинні бути інформовані про те, що ВПСІ ПК не бере до уваги наявність неформальних списків. Інформація про те, що неформальний список не береться до уваги була оприлюднена лише у ВПСІ ПК в м. Жиліна, причому ця інформація була розміщена всередині будівлі і тільки словацькою мовою. Така інформація повинна бути розміщена на помітному місці, при вході в усі відділення, щоб очікуючі іноземні громадяни заздалегідь були інформовані про те, що записуватися в неформальний список немає необхідності, а особливо в тому разі, коли цей список веде організована група людей і не виключено, що запис в список обумовлений оплатою певної грошової суми. Те, що може допомогти запобігти цій ситуації, довгим чергам отримувачів послуг перед відкриттям відділень, а також уникнути створення неформального списку - це ефективно функціонуюча система електронного запису.

Ефективність системи електронного запису

У період проведення дослідження у ВПСІ ПК до 15. 11. 2019 працювала стара система електронного запису. Самі працівники, а також іноземні громадяни оцінювали її як недостатню,

неефективну і негнучку. Цю систему запису окремих ВПСІ ПК адміністрували підрозділи поліцейського затримання іноземців в м. Сечовце і Медведьов. Найбільшою незручністю для іноземця виявилася неможливість вибору дати, котра його задовольняє при вирішенні його справ у ВПСІ ПК, оскільки певна дата за ним закріплювалася і у нього не було можливості її змінити. Наступним недоліком цієї системи електронного запису була можливість записатися тільки на обмежений обсяг операцій, наприклад, на надання чи поновлення посвідки на тимчасове або постійне проживання. Стара система також відрізнялася тим, що вона не могла реєструвати достатню кількість бажаючих записатися на певні прийомні дні.

З 15. 11. 2019 була введена, так звана, «нова» система електронного запису. За словами УППіПСІ ППК нова система базується на єдиній платформі, на якій базуються і інші електронні системи в рамках Поліцейського корпусу; на такій же платформі працює, наприклад, система ДТП. Після її запуску можливо було записатися на прийом у ВПСІ ПК тільки за 14 днів наперед, а з кінця січня стало можливим записатися на прийом, використовуючи систему електронного запису за 60 днів. Але метою УППіПСІ ППК є доповнення та врегулювання кількості осіб, котрі реєструються таким чином, щоб стало можливим задовольнити потреби всіх, зацікавлених в електронному записі. Поряд із цим ми можемо говорити про збільшення обсягу операцій, для здійснення котрих можливо зробити запис за допомогою електронної системи.

Саме ефективно діюча система електронного запису, з достатньою кількістю можливих термінів, являє собою дієвий спосіб вирішення ситуації, пов'язаної з неформальними списками, існуючими на місцях роботи ВПСІ ПК, з очікуванням клієнтів в довгих чергах, з ранкових годин, або з попереднього дня, а також є перешкодою в діяльності організованих груп, які намагаються заробляти саме на неефективності такої системи електронного запису.

РІЗНА ПРАКТИКА ВПСІ ПК ПРИ НАДАННІ ІНФОРМАЦІЙ

ВПСІ ПК надають загальну інформацію по телефону, електронною поштою і особисто. Електронною поштою та по телефону ВПСІ ПК надає, переважно, загальну інформацію про обов'язкові реквізити заяви (звернення, запиту), про надання посвідки на проживання, дії при її (їх) подачі і т. п. Інформацію про стан справ щодо конкретної заяви (зверненням, запиту) неможливо отримати по телефону, а тільки особисто. З досліджень, проведених за допомогою анкетування, випливає, що в більшості випадків, майже неможливо додзвонитися у ВПСІ ПК. Поряд із цим, на підставі дослідження, було встановлено, що практика ВПСІ ПК при

наданні загальної інформації за допомогою електронної пошти, наприклад, коли мова йде про загальні реквізити і спосіб подачі заяви (звернення, запиту), про отримання посвідки на постійне проживання на території Словацької Республіки, не уніфікована. У той час, коли деякі ВПСІ ПК² надають повну відповідь з роз'ясненням відповідних положень законів, котрі стосуються реквізитів заяви (звернення, запиту) і способу його подачі, інші ВПСІ ПК³ дають посилання на відповідні положення законів. Але були й такі ВПСІ ПК⁴, котрі, на наш подив, відповіли, що цей вид інформації можливо отримати тільки особисто у приймальні дні, у ВПСІ ПК, незважаючи на те, що, наприклад, в процесі особистих досліджень, керівництво ВПСІ ПК Братислава нам повідомило, що такі інформації надаються і електронною поштою.

Практика ВПСІ ПК, які не надають за проханнями іноземних громадян загальної інформації, що пов'язана з положеннями законів, котрі використовуються ними в процесі їх діяльності і які вони мають в розпорядженні, однозначно порушує право заявника на інформацію, гарантоване Конституцією, а також принципи хорошого (ефективного) управління. Поряд із цим, в інтересах самих ВПСІ ПК, існує необхідність в максимальній мірі розвантажити їх і знизити кількість особистих відвідувань іноземців і особливо це актуально тоді, коли ми посилаємося на повсюдну недостатню персональну зайнятість в поліції у справах іноземців. Належним способом вирішення цієї ситуації є саме надання загальної інформації за допомогою електронної пошти та по телефону. Завдяки цьому скорочується кількість особистих відвідувань іноземцями ВПСІ ПК лише заради отримання такої загальної інформації. Ми також вважаємо, що саме повнота інформацій, котрі надаються іноземному громадянину по телефону або електронною поштою перед подачею заяви (звернення, запиту), веде до ефективної подачі з метою отримання посвідки на проживання, а також до зменшення напливу тих іноземців, котрі звертаються із заявою повторно чи приходять у ВПСІ ПК лише з метою отримання загальної інформації.

Передача заяв (звернень, запитів), за котрими приймаються рішення, завантаженими ВПСІ ПК менш завантаженим

На підставі проведеного дослідження у ВПСІ ПК в період підвищеного напливу іноземців було встановлено, що заходом, котрий застосувала поліція у справах іноземців з метою покращення цього стану, є зміна територіальної приналежності та відправлення заяв (звернень, запитів) про отримання посвідки на тимчасове проживання із найбільш завантажених ВПСІ ПК в Братиславському регіоні в менш завантажені відділення центральної та східної Словаччини. За словами УППіПСІ ППК, на практиці відбувається перерозподіл заяв (звернень, запитів)

2 ВПСІ ПК Нове Замки, Римавська Сobotа, Пряшів, Кошице, Нітра

3 ВПСІ ПК Жиліна та Банська Бистрица

4 ВПСІ ПК Братислава та Міхаловце

щодо посвідки на тимчасове проживання, прийнятих ВПСІ ПК на території сфери діяльності Дирекції прикордонної поліції та поліції у справах іноземців Братислава, іншим ВПСІ ПК, в залежності від завантаженості окремих ВПСІ ПК і від середньої кількості прийнятих заяв (звернень, запитів) щодо посвідки на тимчасове проживання.

У звіті приділяється увага аналізу положення статті 125 пункту 1 третього речення Закону № 404/2011 Зв. зак. про перебування іноземців та про зміну і доповнення окремих законів в останній редакції, згідно з чим має місце зміна, котра стосується відповідного ВПСІ ПК. У зв'язку з цим ми відзначили, що зміна територіальної приналежності відбувається на підставі законних причин і шляхом реалізації законних дій, оскільки поставлена легітимна мета, а саме - підвищення ефективності вирішення заяв (звернень, запитів) про отримання посвідки на проживання з витікаючими з цього результатами, котрі означають прискорення самого процесу розгляду справи. Суб'єкт, котрий реалізує зміну територіальної приналежності, тобто директор УППіПСІ ППК, на підставі екстенсивного тлумачення поняття «міністерство внутрішніх справ», вбачається правомочним для здійснення такої дії. Таким чином, зміна територіальної приналежності при розгляді справи щодо перебування відбувається на підставі законних причин і шляхом реалізації законних дій.

В контексті передачі прийнятих заяв (звернень, запитів) іншим ВПСІ ПК ми вважаємо проблематичним здійснення прав учасника розгляду, заява (звернення, запит) котрого були передані. В результаті дослідження, проведеного у ВПСІ ПК було встановлено, що інформації, котрі стосуються стану вирішення конкретної заяви (звернення, запиту) щодо проживання можливо отримати тільки особисто. ВПСІ ПК цей вид інформації по телефону не надають. Але це може являти собою певну проблему, переважно, при отриманні інформації про стан вирішення заяви (звернення, запиту), котрі відповідно до статті 125 пункту 1 третього речення закону про перебування іноземців були передані для розгляду іншому ВПСІ ПК. Тому на практиці може мати місце ситуація, що іноземець, котрий звернувся із заявою (зверненням, запитом) за місцем проживання в Братиславі, повинен особисто відправитися за отриманням інформації, наприклад, до Кошиц. Але ефективність процесу розгляду справи повинна бути для учасника вигодою і не може досягатися за рахунок його інших процесуальних прав. Однак право ознайомлення з матеріалами справи є правом, котре учасник розгляду повинен мати можливість здійснювати і особисто. Така зміна територіальної приналежності змушує учасника вчиняти дії, на котрі він має право, а саме уповноважувати іншу особу вчиняти за нього правочини, що, в свою чергу, створює труднощі при здійсненні його прав, ставить перешкоди, у вигляді великої віддаленості, і

тим самим порушує право учасника розгляду на ознайомлення з матеріалами справи.

Недостатній об'єм інформацій, котрі надаються іноземною мовою

Загалом, ми повинні відзначити, що обсяг інформацій, котрі надаються ВПСІ ПК іноземною мовою дуже обмежений. Уже після прибуття у ВПСІ ПК відсутнє позначення, або вказівники входу у відділення іншою, ніж словацькою мовою. Інформація щодо графіку роботи, розміщена на дверях, майже у всіх відділеннях була виключно словацькою мовою. На офіційних дошках оголошень інформація іншою, не словацькою мовою, переважно, стосувалася посилання на систему запису онлайн. У більшості офіційних офісів була відсутня англійська версія закону про перебування іноземців та проблематичним бачилося також і надання загальної інформації у відповідях на запитання, відправлені ВПСІ ПК електронною поштою англійською мовою. Ні в одному із випадків на запитання, відправлене по електронній пошті, не було відповіді англійською мовою. На підставі порівняння англійської версії сайту міністерства внутрішніх справ з його словацької версією можливо також відзначити, що в англійській версії сайту немає однакового обсягу інформацій. Найбільшим недоліком англійської версії сайту міністерства внутрішніх справ, де розміщені інформації для іноземців, ми вважаємо те, що він створений, неясно, в ньому відсутні основні й істотні інформації для іноземних громадян, таких наприклад, як графік роботи ВПСІ ПК, номери телефонів інформаційних ліній в рамках сфери діяльності дирекції⁵. У зв'язку з цим ми відзначаємо, що використання іноземної мови на базовому рівні спілкування повинно бути стандартом при роботі з іноземцями та висловлюємо позицію про необхідність систематичного поліпшення мовного рівня працівників поліції у справах іноземців.

Недостатні матеріальні умови для роботи в деяких ВПСІ ПК

На даний час можливо відзначити, що відбувається поступове поліпшення матеріальної оснащеності ВПСІ ПК і переміщення проблемних відділень в придатні для роботи об'єкти. У 2019 році змінилося місцезнаходження ВПСІ ПК Жиліна і ВПСІ ПК Братислава, котре переїхало з невідповідних приміщень по вулиці Гробаковій. ВПСІ ПК Трнава і Пряшів пройшли реконструкцією і ці відділення оснащені під клієнта. У 2020 році в нові приміщення переїхало ВПСІ ПК Дунайська Стреда, яке в період проведення досліджень було, з матеріальної точки зору, найбільш погано облаштоване. Планується також переїзд відділення в Нових Замках. Але постійно ми зустрічаємося з відділеннями, матеріальні умови котрих є недостатніми, тому ми переконані, що необхідно продовжити поліпшення умов ВПСІ ПК так, щоб був забезпечений хоча би базовий стандарт при прийомі іноземних громадян в установах поліції у справах іноземців. Цей стандарт гарантовано забезпечуватиме

5 Дослідження сайту міністерства внутрішніх справ було проведено в березні 2020 року

наявність обладнаних залів очікування з достатньою кількістю місць і робочим місцем для прийому, зручним для клієнтів, доступ до туалетів та питної води.

Щодо існуючих вказівників, котрі стосуються знаходження декотрих відділень поліції, іноді проблемно було знайти таке відділення, незважаючи на зазначені на сайті міністерства внутрішніх справ GPS координати. Йдеться, наприклад, про ВПСІ ПК Пряшів, яке розташоване в промисловому парку міста, де відсутні навігаційні вказівники, які звернули би увагу клієнта на місцезнаходження ВПСІ ПК вже на головній дорозі, як, наприклад, в Банській Бистриці чи в Братиславі.

Перелік запропонованих заходів

Посилаючись на вищевикладені висновки, відповідно до змісту статті 17 пункту 2 букви д) Закону № 564/2011 Зв. зак. про уповноваженого з прав людини, ми пропонуємо застосувати заходи, котрі забезпечуватимуть поліпшення ситуації в поліції у справах іноземців при обслуговуванні заявників, котрі звертаються за посвідкою на проживання, зроблять єдиною існуючою у відділеннях практику оформлення документів та дотримання основних прав і свобод заявників при отриманні посвідки на проживання на території Словацької Республіки.

Огляд заходів, пропорованих УППІПСІ ППК:

- Створювати необхідність і підвищувати рівень мовних здібностей працівників ВПСІ ПК, котрі спілкуються з іноземними громадянами при їх обслуговуванні і підтримувати принцип отримання працівниками надбавок за володіння іноземною мовою.
- Забезпечити розміщення у ВПСІ ПК графіку роботи і англійською мовою.
- Розробити стратегію роботи в прийомні дні та години роботи в окремих ВПСІ ПК в період їх найбільшого завантаження.
- Забезпечити, щоб у всіх ВПСІ ПК, на помітному місці, перед входом була розміщена інформація, що неформальний список не береться до уваги і для надання послуги клієнту немає ніякої необхідності записуватися у будь-який список.
- Забезпечити, щоб у ВПСІ ПК видавалися талони лише тим іноземним громадянам, котрі там фізично присутні.
- Забезпечити, щоб працівники ВПСІ ПК не співпрацювали з особами, котрі створюють перед відділеннями неформальні списки.
- Відповідно до внутрішнього розпорядження ВПСІ ПК встановити:
 - в який термін і яким чином ВПСІ ПК необхідно надавати загальні інформації у відповідях на запитання іноземців, відправлені по електронній пошті, так, щоб практика надання таких інформацій була єдиною,
 - зобов'язати надавати інформації і тим іноземним громадянам, які прибувають у ВПСІ ПК особисто.

- Забезпечити обслуговування телефонних ліній ВПСІ ПК так, щоб іноземці змогли додзвонитися до відділення і таким чином отримати інформацію, необхідну для подачі заяви (звернення, запиту) про отримання посвідки на проживання.
- Розробити зразок оголошення про зміну територіальної приналежності розгляду справи так, щоб для учасника розгляду воно було зрозумілим з мовного аспекту і змісту.
- Забезпечити, щоб робочі місця, котрим передані заяви (звернення, запити) з первинних ВПСІ ПК, були здатні надавати інформації за матеріалами справи і іншим способом, а не тільки за допомогою особистого ознайомлення з матеріалами справи. Наприклад, це може бути формою розмови по телефону чи спілкування за допомогою електронної пошти; причому особу абонента можливо перевірити за його особистими даними, що знаходяться в матеріалах справи (наприклад, на підставі персонального номера або номера закордонного паспорта).
- Забезпечити, щоб ознайомлення з матеріалами справи було можливим і в первісному територіальному ВПСІ ПК, наприклад, за допомогою створення і надання цифрової версії матеріалів справи.
- Забезпечити розміщення на офіційних дошках оголошень і в прийомних приміщеннях ВПСІ ПК однакового обсягу інформацій, що надаються, як словацькою, так і іноземною мовою (англійською, російською ...).
- Забезпечити наявність в офіційних офісах ВПСІ ПК публічно доступної англійської версії закону про перебування іноземців. Продовжувати роботу по переміщенню ВПСІ ПК з недостатнім матеріальним забезпеченням в більш відповідні об'єкти.
- Забезпечити розміщення навігаційних вказівників, що ведуть до ВПСІ ПК.
Огляд заходів, пропонованих міністерству внутрішніх справ:
- В першу чергу доповнити персональний склад тих ВПСІ ПК, де в великій мірі відзначається низька кількість працівників.
- Підвищити кількість працівників і в інших ВПСІ ПК в залежності від потреб відділень.
- Прийняти на роботу в систему поліції у справах іноземців цивільних працівників, готових до роботи в ВПСІ ПК і пристосувати оснащення приміщень ВПСІ ПК в зв'язку з поповненням новими працівниками.
- Вивчити і розробити аналіз причин довготривалої відсутності інтересу до роботи в поліції у справах іноземців і прийняти стратегію щодо усунення такого небажаного явища.
- Привести у відповідність інформації про графік роботи відділень, зазначених на сайті міністерства внутрішніх справ з реальною роботою декотрих відділень.
- Чітко вказати на сайті міністерства внутрішніх справ, в які дні приймаються клієнти виключно на підставі замовлення і значущі іноземні інвестори так, як це організовано у ВПСІ ПК Трнава, де для їх прийому виділені вівторки і четверги.
- Забезпечити, щоб на сайті міністерства внутрішніх справ, в англійській версії, була чітко викладена інформація в такому обсязі, як вона викладена в словацькій версії.

