



Межрегиональная общественная правозащитная организация «Человек и Закон»

ИНН 1215063179; р/сч 40703810437180100822 в Отделении № 8614 Сбербанка России г. Йошкар-Ола; к/сч 30101810300000000630; БИК 048860630 25, ул. Зарубина, г. Йошкар-Ола, Республика Марий Эл, Россия, 424008; тел./факс: (8362) 72-06-32, 72-06-28; e-mail: manandlaw@mail.ru

Исх. 36

« 29 » октября 2018 г.

Итоговый Отчет о реализации кампании «Гражданин и Полиция» в Республике Марий Эл в период с 1 августа по 31 августа 2017 г.

В рамках Всероссийской кампании, инициированной РОО «Московская группа содействия выполнению Хельсинкских соглашений» (Московской Хельсинкской группой), в Республике Марий Эл прошла ежегодная кампания «Гражданин и Полиция», реализуемая в регионе в пятый раз. Координатор кампании в Республике Марий Эл - Межрегиональная общественная правозащитная организация «Человек и Закон».

Цель Кампании – исследовать взаимодействие сотрудников полиции с гражданами, оценить открытость и доступность для граждан различных подразделений Министерства внутренних дел по Республике Марий Эл, уровень ориентированности сотрудников на оказание качественных услуг жителям и гостям региона.

В мероприятиях кампании принимали участие волонтеры, гражданские активисты, равнодушные граждане, представители общественных советов при МВД по Республике Марий Эл и территориальных органах внутренних дел. При составлении Отчета учитывались мнение и предложения всех участников мониторинга.

Объекты посещения:

- 1) Управление по вопросам миграции МВД по Республике Марий Эл (г. Йошкар-Ола, ул. Волкова, д.103);
- 2) Отделы полиции:
 - г. Волжск,
 - п. Помары;
 - п. Юрино,
 - г. Звенигово;
 - г. Козьмодемьянск;
 - п. Оршанка;

- п. Советский.

3) Опорные пункты участковых уполномоченных в г. Йошкар-Оле:

- ул. Зеленая, д. 1;
- ул. Анциферова, д. 21;
- пр. Гагарина, д. 25;
- ул. Красноармейская, д. 6;
- ул. Первомайская, д. 102;
- ул. Рябинина, д. 22-а.

4) Экзаменационные отделы ГИБДД МВД по Республике Марий Эл:

- РЭО ГИБДД МО МВД России «Козьмодемьянский»;
- МРЭО ГИБДД МВД России по г. Йошкар-Оле

При необходимости Министерством внутренних дел предоставлялся транспорт для посещений подразделений полиции.

Анализ посещений по итогам кампании

I. Управление по вопросам миграции УМВД России по г. Йошкар-Оле

Посещение проходило дважды. В первый раз наблюдатели пришли в Управление 30 августа во второй половине дня, однако здание оказалось закрытым для приема посетителей. У входа размещен график работы, где указано, что четверг - день работы с документами, приема нет. При этом на официальном сайте 12.mvd.ru отсутствует раздел «График работы» и невозможно узнать заранее о часах работы подразделения.

Наблюдатели пришли повторно в пятницу, 31 августа. В вестибюле ведомства очередь примерно из 10 человек. Наблюдатели опросили присутствующих, которые сообщили о том, что время ожидания приема очень долгое - от нескольких часов до нескольких суток (иногда посетитель, записавшись на определенный день, не успевает попасть на прием и приходит на следующий день).

Также наблюдателями был проведен опрос граждан, воспользовавшихся услугой получения разрешения на временное проживание. Было отмечено, что процедура подачи заявления очень сложная. Заполнение бланков заявлений вызывает трудности, особенно у людей, не в совершенстве владеющих русским языком. В Управлении нет сотрудников, с которыми можно было бы проконсультироваться о правильном заполнении бланков. В результате человек заполняет бланк самостоятельно, записывается на прием, ожидает несколько дней/недель, на приеме сотрудник обнаруживает ошибки и заявителю вновь приходится записываться на прием. И так несколько раз.

На сайте управления указано, что для подачи заявления на РВП необходима справка об отсутствии судимости. Заявители заказывают справку, ожидают готовности, но при приеме документов оказывается, что эта справка не нужна.

Заявитель сообщил о непрозрачной, по его мнению, процедуре предоставления квот на РВП. Согласно законодательству, каждому региону выделяются квоты. Сколько выделено квот на 2018 год - не известно, эта информация не представлена на стендах или на сайте. Не размещен и порядок записи на квоты. Заявитель пытался записаться по

телефону в конце 2017 года, ему предлагали позвонить позже. В результате в середине января 2018 года он выяснил, что лимит квот исчерпан.

В ходе посещения 31 августа, в рамках мониторинга наблюдатель попытался попасть на прием в начальнику Управления, поскольку именно в этот день руководитель осуществлял прием граждан. Однако сотрудники канцелярии не позволили записаться и попасть на прием: они выяснили причину обращения и сообщили, что с таким вопросом нужно обращаться к другим специалистам.

Выводы по итогам мониторинга работы Управления по вопросам миграции:

1) В отличие от предыдущего года - 2017-го, в текущем году сотрудники Управления по вопросам миграции МВД по Республике Марий Эл не вышли на связь с координатором кампании в Республике Марий Эл. Посещения проводились без участия представителей ведомства;

2) На сайте МВД России не обеспечена возможность записи он-лайн на прием к должностным лицам Управления, есть возможность записи только через сайт Госуслуг. При этом, до передачи функций по вопросам миграции в ведение МВД, такая возможность была обеспечена Федеральной миграционной службой, а в настоящее время сервис не работает;

3) Прием заявлений на получение разрешения на временное проживание организован так, что получение услуги для иностранных граждан крайне затруднено. Длинные очереди, многочасовое ожидание, невозможность получить предварительную консультацию по заполнению анкет, - все это не только усложняет доступ к государственным услуг, но и грозит штрафами и иными санкциями в отношении иностранных граждан, не успевших вовремя оформить необходимые документы;

4) Система получения квоты на вид на жительство действует закрыто и непрозрачно, что затрудняет доступ иностранных граждан к получению этой услуги;

5) Возможность попасть на прием к начальнику Управления по вопросам миграции не обеспечена должным образом. Решение о приеме принимают сотрудницы канцелярии, которые могут, как показал пример наблюдателя, отказать в записи на прием. При этом возможность попасть на прием должна быть обеспечена всем обратившимся, в независимости от вопроса, с которым гражданин/лицо без гражданства обращается.

Рекомендации по улучшению работы Управления:

1) Направить в МВД РФ предложение об обеспечении возможности записи на прием в подразделения по вопросам миграции через сайт МВД;

2) Обеспечить возможность получения консультации и помощь в заполнении документов. Выделить кабинет и сотрудника, который будет оказывать помощь;

3) Обеспечить возможность записи на прием к руководителю управления всем желающим. Исключить возможность отказа в записи на прием сотрудниками Управления;

4) Разместить на сайте МВД в соответствующем разделе и на информационном стенде подробную и доступную информацию о возможности получения квоты на

разрешение на вид на жительство: сроки начала подачи заявления, порядок приема, должностные лица, контактные данные.

II. Дежурные части отделов полиции в г. Волжске, Козьмодемьянске, Звенигово, п. Юрино, Помары, Советский, Оршанка

1) В ходе всех посещений сотрудники вели себя с посетителями доброжелательно и корректно, визитеров сопровождали начальники отделов или их заместители;

2) По итогам предыдущей кампании «Гражданин и Полиция» в 2017 году наблюдатели уже обращали внимание на необходимость установки в дежурной части п. Юрино стола и стула для того, чтобы заявитель смог написать заявление. Эта рекомендация была проигнорирована и до настоящего времени посетители вынуждены писать заявления на подоконнике дежурной части, где в это время находятся другие посетители;

3) В ходе посещения дежурной части г. Волжск наблюдатели зафиксировали, что в комнате, где посетители могут написать заявление, ознакомиться с информационными стендами: контролирующими и правозащитными органами, размещены строительные материалы и людям там находиться не возможно;

4) На информационных стендах размещена информация о должностных лицах ОП, график приема на текущий месяц, контактные данные;

5) На информационных стендах в некоторых отделах есть не актуальная информация - уполномоченный по правам ребенка, состав Общественной наблюдательной комиссии, Общественных советов;

6) Во всех посещенных отделах полиции есть пандусы и кнопка вызова сотрудника для помощи маломобильным посетителям или только кнопка вызова сотрудника. Все кнопки в рабочем состоянии. Ни в одном из посещенных отделов нет надписей, выполненных шрифтом Брайля (для слепых и слабовидящих посетителей);

7) Во всех случаях посещения отделов полиции отсутствуют указатели по направлению к отделу. Это затрудняет поиск отдела, особенно для людей, которые впервые находятся в населенном пункте;

8) Во всех отделах полиции туалеты, по словам сотрудников, доступны для граждан. Санитарно-гигиеническое состояние удовлетворительное;

9) Во всех отделах полиции наблюдатели проводили фотосъемку, воспрепятствования не было.

Рекомендации по итогам посещения отделов полиции:

1) Обеспечить отдел полиции в п. Юрино комнатой для приема граждан, или, по крайней мере, специально оборудованным местом, где граждане могут написать заявление в нормальных условиях;

2) Не допускать загромождения помещений для граждан в отделах полиции, обеспечить постоянный доступ к информационным стендам всех посетителей;

3) Контролировать своевременное внесение изменений в данные о должностных лицах, контролирующих органов, их контактные данные;

- 4) Разместить указатели по направлению к отделом полиции.

III. Опорные пункты участковых уполномоченных Отделов полиции УМВД по г. Йошкар-Оле.

Сопровождающий - Ершов Сергей Борисович, заместитель начальника Отдела организации деятельности участковых уполномоченных полиции и подразделений по делам несовершеннолетних.

Выводы по итогам посещений:

1) Перед посещениями опорных пунктов был проведен мониторинг сайта МВД по Республике Марий Эл, выписаны данные участковых уполномоченных, графики приема. Выяснилось, что один участковый уполномоченный может отвечать за несколько участков и, судя по информации на сайте, ведет прием граждан в разных опорных пунктах в одно и то же время, что фактически не возможно. Кроме того, на сайте значился опорный пункт, который уже не функционировал, и, напротив, не был указан опорный пункт, который начал работать несколько месяцев назад. При этом важно отметить, что после замечания наблюдателей, в течение недели эти недостатки были устранены - на сайте МВД была обновлена информация;

2) При посещениях опорных пунктов наблюдатели проверяли, можно ли дозвониться до участкового уполномоченного по номеру телефона, указанного на сайте - во всех случаях звонок поступал на телефон, который находился при участковом;

1) Материально-техническое оснащение опорных пунктов на достойном уровне: Все пункты обеспечены качественной мебелью, аппаратурой (компьютер, принтер), необходимой для ведения работы с посетителями, оборудованы места для ожидания приема. В текущем году все опорные пункты города за исключением двух были обеспечены холодильниками;

2) Санитарно-гигиеническое состояние помещений удовлетворительное - в помещениях чисто, туалеты в рабочем состоянии, есть необходимые гигиенические принадлежности;

3) Информационные стенды содержат всю необходимую информацию, журнал отзывов и предложений доступен для граждан. Визитеры ознакомились с журналами - отрицательных отзывов нет. В наличии у участковых есть достаточное количество визитных карточек, телефоны, указанные в карточках, действующие.

4) Участковые уполномоченные вели себя при посещении корректно и доброжелательно, отвечали на все вопросы визитеров, предоставляли всю необходимую информацию;

5) Наблюдатели отмечают, что опорный пункт сложно найти даже жителям города, не говоря уж о тех, кто в Йошкар-Оле ориентируется с трудом. Только в одном опорном пункте из всех есть подсвечиваемая табличка. Эти обстоятельства усложняют доступ граждан к сотрудникам полиции, затрудняют получение помощи;

Рекомендации по итогам посещений:

- 1) Своевременно обновлять информацию на сайте с ФИО участковых, их телефонами и адресами, относящимися к их ведению;
- 2) Публиковать оповещения об отчетных собраниях, проводимых участковыми уполномоченными для жителей участка, на сайте МВД по Республике Марий Эл;
- 3) Разместить указатели по направлению к опорным пунктам.

IV. МРЭО ГИБДД

Выводы по итогам посещений:

1) Были посещены два регистрационно-экзаменационных отдела - в г. Козьмодемьянске и г. Йошкар-Оле. В Козьмодемьянске работала электронная очередь, возможно было получить талон и попасть на прием уже через 5-10 минут. Наблюдатели пообщались с посетителями отдела - жалоб не поступило, посетители, получающие услугу не в первый раз, сообщили, что довольны работой отдела и его сотрудников.

В МРЭО ГИБДД Йошкар-Олы утром, около 10.30 утра в будний день записаться на прием через терминал электронной очереди было уже невозможно. При этом посетителями был заведен рукописный список очередности, состоящий примерно из 30 человек.

Наблюдатель поднялась в кабинет начальника отдела, и задала вопросы о том, как попасть на прием. Стоит отметить возможность получить разъяснения начальника подразделения без предварительной записи для всех граждан - это свидетельствует об открытости и добросовестном подходе к своей работе начальника МРЭО. Он разъяснил, что талоны на текущий день заканчиваются рано утром, так как желающих получить услугу много. Доступна запись на прием через сайт госуслуг.

Общие выводы и рекомендации по итогам кампании:

1) Уровень взаимодействия общественников и ведомства в рамках кампании на момент завершения посещений оценивается как высокий. Очевидно, что сотрудники рассматривают кампанию как возможность в партнерстве с общественными организациями улучшить свою работу. Об этом свидетельствует, в частности, незамедлительная реакция на рекомендации по улучшению работы сайта МВД;

2) Наблюдатели отмечают недостаточную доступность отделов полиции и опорных пунктов для граждан - отсутствие указателей со стороны остановок общественного транспорта и главных дорог затрудняет нахождение подразделений полиции и, как следствие, получение услуг;

3) Отмечен различный подход руководителей подразделений к приему граждан. В Управлении по вопросам миграции попасть на прием к руководителю почти не возможно, несмотря на то, что это гарантированное право граждан. В МРЭО ГИБДД по г. Йошкар-Оле руководитель, напротив, проявил высокую степень взаимодействия

с гражданами, приняв посетителя без записи и без предупреждения;

4) За 5 лет проведения кампании «Гражданин и Полиция» отмечается улучшение технической укомплектованности отделов полиции и опорных пунктов, постепенно она оснащаются мебелью, техникой, расходными материалами и канцелярскими товарами.

5) Итоговые выводы о взаимодействии будут сделаны после получения ответа ответственных лиц на вышеуказанные рекомендации.

Участники кампании приветствуют все возможные формы обратной связи по итогам кампании - от официального ответа на Отчет до проведения рабочих встреч по обсуждению результатов и дальнейших действий.

**Координатор кампании «Гражданин и Полиция»
в Республике Марий Эл**

Ольга Владимировна Васильева