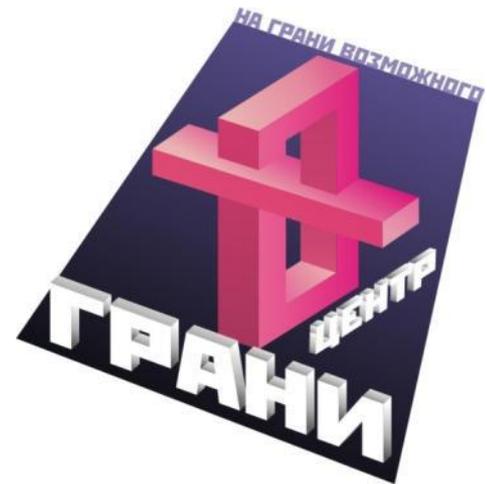


# Проект «Современное государство – грамотный мигрант»

Служба поддержки мигрантов в освоении ими новых правил получения государственных и муниципальных услуг в России



## Основные сведения о проекте «Современное государство – грамотный мигрант»

- Проект реализуется Центром гражданского анализа и независимых исследований (Центр ГРАНИ) на территории Пермского края в период с февраля по сентябрь 2014 года
- При реализации проекта используются средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 18.09.2013 № 348-рп») и на основании конкурса, проведенного грантодателем - общероссийским общественным движением «Гражданское Достоинство».
- Также проект поддержан Администрацией губернатора Пермского края и Уполномоченным по правам человека в Пермском крае.

**Новые процедуры,  
облегчающие  
взаимодействия  
граждан с ОИВ и  
учреждениями:  
электронные,  
вежведомственные,  
единые окна и т.п.**



**Именно эти  
процедуры либо  
неосвоены  
мигрантами либо  
не настроены на  
них**



**Проект направленные на  
решение проблем мигрантов  
через ПОДДЕРЖКУ СРЕДЫ  
ОСВОЕНИЯ ИМИ НОВЫХ  
ПРАКТИК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
с ОИВ и МСУ ( в качестве  
ответственных и  
современных получателей  
государственных (   
муниципальных) и  
социальных услуг**

# Потенциальные барьеры

- разница административных практик, существующих в Российской Федерации и в странах, из которых приехали мигранты;
- новшества этих правил и для коренных россиян, а следовательно нет каналов передачи бытовых знаний о практике освоения правил;
- неинформированность, даже консультантов за пределами круга специалистов по новому публичному менеджменту;
- сказывается очевидно плохое знание русского языка, тем более российского «бюрократического» языка;
- недостаточно доступных публичных ( в т.ч. государственных и муниципальных) сервисов, учитывающих специфику данной группы в составе получателей услуг.

# Цели и логика проекта

освоение мигрантами новых практик и правил оказания административных и социальных услуг



увеличение качества, легитимности и результативности взаимодействия мигрантов государственными(муниципальными) органами и социальными учреждениями,

усиление потенциала и ответственности в защите и самозащите своих прав,

более эффективная, доступная, прозрачная и открытая деятельность органов власти и МСУ самоуправления для мигрантов.

## СМЫСЛ проекта

**пилот:** попробовать настроить/достроить специальные консультационные и информационные сервисы для мигрантов в качестве **тематического блока** в деятельность диаспор, НКО, МСУ, органов власти, учреждений и организаций

**информационный и методический ресурс:** доступная информация, издания, методические советы, который могут поддержать деятельность по советованию

**опыт:** новая практика, выявление проблем, истории решений, люди нового опыта,

# Основные виды проектной деятельности

- Проведение точечных исследований и консультаций с целью выявления среди «услуг с новыми правилами» наиболее распространенных и проблемных для мигрантов
- Формирование группы консультантов «новой специализации» (из числа представителей диаспор, общественных организаций и учреждений, работающих с мигрантами, и возможно специалистов МСУ) и проведение их обучения;
- Практическая настройка сети консультационной поддержки для мигрантов, сталкивающихся с проблемами при получении государственных, муниципальных и социальных услуг, совместно консультантами, прошедшими обучение в рамках проекта, и экспертами Центра ГРАНИ, в качестве поддерживающих старших советников;
- Будут изданы и опубликованы информационные материалы, брошюры, памятки и путеводители по получению государственных, муниципальных и социальных услуг по новым правилам и практикам, часть из этих материалов будет переведена на несколько родных языков для мигрантов.
- Передача разработанных материалов заинтересованным НКО, учреждениями, организациям, органам и т.п.
- Информационная среда, предполагающая разъяснение идей и результатов проекта, в т.ч. заключительный семинар-конференция

Где именно мы видим потенциально проблемные сферы для мигрантов, которые можно было бы решить , используя проектный подход ?

# Ситуации обращения за услугами органов власти

Получение  
государственных и  
муниципальных  
услуг

Рождение ребенка  
ЗАГС

Получение путевки в  
детский сад  
Отделы образования

Оформление ИП  
Налоговая инспекция

Оформление пенсии  
Отделения  
Пенсионного фонда

# Барьеры доступа к услугам учреждений

## Проблемы мигрантов

Образовательные услуги

Медицинские услуги

Социальное обслуживание

### Отсутствие информации

- О правах иностранных граждан, требованиях российских законов, порядке предоставления услуг
- О том где получить информацию

### Отсутствие знаний и навыков

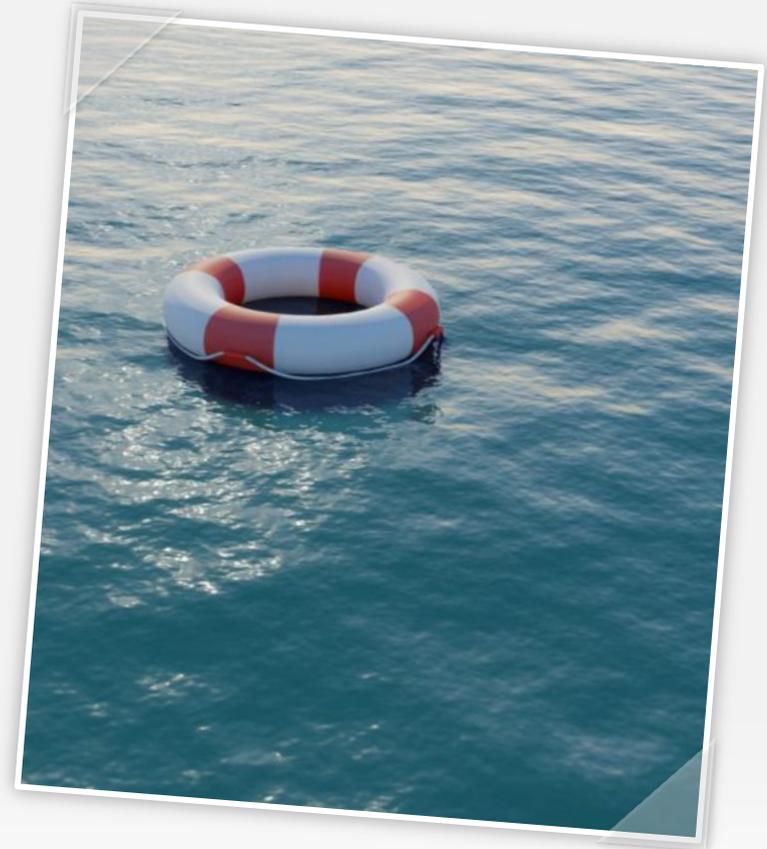
- Использования официальных сайтов
- Обращения с заявлениями и запросами
- Получения информации по телефону
- Общения с чиновниками, администрацией учреждения
- Обжалования нарушений

### Языковой барьер

- Отсутствие информации на родном языке

### Негативное и предвзятое отношение

- Отказ в предоставлении информации или услуг
- Злоупотребление незнанием мигрантами своих прав и взимание платы за все



# Например, «потеря паспорта»

- Полиция зачастую отказывается давать справку об утере документов иностранным гражданам;
- Добраться до консульского отдела для мигранта представляется затруднительным (как правило, это Москва и 1-2 российских города);
- Ожидание свидетельства из консульства может достигать несколько дней и более (мигрант тратит на ожидание последние сбережения);
- Острый вопрос: проживание мигрантов без документов (например, в домах для бездомных)

# Ситуация «безработный мигрант»

- Иностранный гражданин может оказаться без работы и средств к существованию;
- Доступ к услугам социальных гостиц и ночлежек для иностранного гражданина зачастую затруднен;
- Если основания для депортации отсутствуют, то иностранный гражданин без средств к существованию не может вернуться на родину;
- Доступ к информации о вакансиях для иностранных граждан, как правило, ограничен (либо это рынок нелегального труда, либо высококвалифицированный персонал)

# Мигранты и медицинское страхование

- Работодатель может страховать иностранных работников, но, как правило, этого не делает;
- Доступ к бесплатной медицинской помощи ограничен;
- Иностранные граждане зачастую не информированы о минимальном объеме медицинских услуг, на которые имеют право;
- Посещение медицинского учреждения становится стрессом для иностранного гражданина (трудно сориентироваться, барьеры языка, отказ в предоставлении услуг).

# Мигрант-предприниматель

- Регистрация ООО или ИП в целом довольно сложный процесс для неспециалиста (особые требования к заполнению форм в налоговые органы), поэтому мигранты вынуждены обращаться к посредникам;
- Получение разрешений, лицензий и допусков СРО и прочее, для иностранного гражданина затруднено;
- Аренда/покупка земли и другого недвижимого имущества для иностранного гражданина представляет сложный и запутанный процесс, поэтому, как правило, обращаются к посредникам

# Ошибки в ФИО

- Непривычные для слуха фамилии, имена и отчества, зачастую пишутся с ошибками;
- Отказы органов ЗАГС исправлять ошибки либо сложная процедура подтверждения данных;
- Ошибки при межведомственном взаимодействии;
- Осложнения при вступлении в наследственные и имущественные права.

Усложнение процессов коммуникации мигрантов и государства

Новые правила

Новые площадки

Не знание

Недоверие

210-ФЗ «О гос.услугах»

Многофункциональные  
центры

8-ФЗ «О доступе к  
информации»

Порталы государственных  
услуг

Указ Президента РФ №601 о  
совершенствовании системы  
госуправления

Сайты ведомств

861 Постановление  
Правительства «о требованиях  
к эл.услугам»

Открытое правительство,  
регион, муниципалитет

Сокращается время процессов

Увеличивается сложность процессов

# Ключевые проблемы

1. Отсутствуют «толкователи» и «проводники» новых электронных сервисов ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru); Российская общественная инициатива; Открытое правительство; Порталы открытых данных и т.д.) дающие новые перспективные возможности обеспечивать конституционные права граждан;
2. В связи с возрастающей электронизацией процессов взаимодействия государства и населения, увеличиваются риски наиболее информационно дискриминированной части граждан в сфере права на неприкосновенность частной жизни и права на доступ к информации.
3. Страдает «право на информированность», мигранты выпадают из актуальной общественной повестки дня, последними (зачастую по факту) узнают об изменениях и новых правилах.
4. Электронные сайты ведомств, решают проблему перевода информации с русского на необходимый язык, но остается проблема перевода с русского «на народный», понятный язык.
5. Даже при желании использовать новые электронные сервисы мигранты сталкиваются с накладками технического характера (например, в форме не предусмотрено отсутствие отчества при вводе данных) и новыми формами безответственности государственных служащих («теряются» электронные письма).
6. Не учитываются предпочтения и особенности мигрантов: отсутствие переводчиков в местах предоставления услуг и официальных электронных переводов. Не решена проблема конфиденциальности переводимой информации.
7. Продолжают сохраняться высокие издержки со стороны мигрантов на получение услуг (поиск информации, перевод, консультации и т.д.).
8. Не соблюдается запрет требовать у заявителя предоставления документов, справок согласований и других документов, имеющих в государственных и муниципальных органах, из-за не налаженности системы международного электронного документооборота.
9. Низкое качество и непрозрачность процедур при предоставлении государственных услуг, а также отсутствие внешнего общественного контроля, порождают субституты и полукриминальный бизнес, спекулирующий на не информированности и бесправии мигрантов.

Какие формы участия в проекте могут быть предложены?

- Непосредственные участники – организации, направляющие специалистов для обучения и дальнейшей консультационной работы
- Участие в качестве экспертов дискусионных круглых столах и презентациях
- Участие в качестве представителей мигрантов или организаций, работающих с мигрантами в публичных мероприятиях– для обсуждения полученного опыта ,изданий и т.п.,
- Получатели рассылок и информации
- Реализующие близкие проекты для обмена опытом.
- Иные роли?

По вопросам участия в проекте связываться с координаторами проекта:

Мусин Дамир Альфатуллович, эксперт-исследователь Центра ГРАНИ

Оборина Мария Леонидовна, эксперт-исследователь Центра ГРАНИ

тел.: 211-08-80; 211-08-70; 211-09-90

эл. почта: [info@grany-center.org](mailto:info@grany-center.org)