

# S P R Á V A

## o vybavovaní sťažností a petícií

### v pôsobnosti Ministerstva vnútra Slovenskej republiky

### za rok 2011

---

Spracovávať ročnú správu o vybavovaní sťažností a petícií a na požiadanie ju predkladať Úradu vlády Slovenskej republiky ako ústrednému orgánu štátnej správy na kontrolu vybavovania sťažností, v ním stanovenom termíne a štruktúre sú orgány verejnej správy povinné podľa § 10 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

Rozkaz ministra vnútra Slovenskej republiky č. 176/2011, čiastka 91, o vydaní Plánu hlavných úloh Ministerstva vnútra Slovenskej republiky na rok 2012 v časti B. II. bod 3 písm. c) ustanovuje generálnemu riaditeľovi sekcie kontroly a inšpekčnej služby Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „[sekcia kontroly](#)“) úlohu vypracovať „Správu o vybavovaní sťažností a petícií v rezorte ministerstva za rok 2011“ a predložiť ju na rokovanie porady vedenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „[ministerstvo](#)“) v termíne do 29. 02. 2012.

#### Stav na úseku legislatívy v oblasti vybavovania sťažností a petícií

V súčasnej dobe je vybavovanie sťažností upravené zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „[zákon o sťažnostiach](#)“), ktorý je účinný od 01. 02. 2010. Je základným všeobecne záväzným právnym predpisom, ktorý upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností alebo prekontrolovania sťažností, teda podaní fyzických osôb alebo právnických osôb.

Na zabezpečenie jednotného postupu pri vybavovaní sťažností v pôsobnosti ministerstva bolo vydané nariadenie Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 113/2010 o sťažnostiach v znení nariadenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 43/2011.

Petičné právo patrí medzi základné ľudské práva a slobody. Je upravené v druhej hlave čl. 27 ods. 1 Ústavy Slovenskej republiky a je jedným z nástrojov občanov na kontrolu príslušných orgánov a presadzovanie verejného záujmu do rozhodovania. Zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov podrobnejšie špecifikuje možnosti realizácie petičného práva. V podmienkach ministerstva je vybavovanie petícií upravené v nariadení Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 63/1991, ktorým sa upravuje postup pri prijímaní, prerokovaní a vybavovaní petícií.

## Odborná a metodická pomoc, prednášková a publikačná činnosť

Počas vybavovania sťažností je mnohokrát potrebné preštudovať rozsiahle materiály vyžadujúce si náročný právny rozbor vyplývajúci z rôznorodosti problematiky, čo kladie vysoké nároky na odbornosť zamestnancov vybavujúcich a prešetrojúcich sťažností. Pri plnení týchto úloh je nevyhnutná odborná a metodická pomoc poskytovaná útvarom, či už zamestnancami odboru sťažností a kontroly výkonu štátnej služby úradu kontroly sekcie kontroly, ale aj zamestnancami prezídia Policajného zboru (ďalej len „[prezídium PZ](#)“) na jeho odbore kontroly. V pôsobnosti krajského riaditeľstva PZ (ďalej len „[KR PZ](#)“) bola metodická činnosť poskytovaná najmä riaditeľmi odborov kontroly alebo vedúcimi oddelení kontroly jednotlivých KR PZ (ďalej len „[útvarov kontroly KR PZ](#)“) alebo ich zástupcami. Uvedená činnosť bola vykonávaná v prevažnej miere na základe telefonického požiadania útvaru prijímajúceho sťažnosť. Odborná, metodická a konzultačná činnosť bola poskytovaná najmä v rozsahu posudzovania obsahovej a predmetovej stránky prijatých podaní (sťažností) a konzultácií k spôsobu vybavovania prijatých sťažností zo strany orgánov, ktoré nie sú príslušné na ich vybavenie alebo prešetrenie.

Odborná úroveň zamestnancov útvarov kontroly KR PZ týkajúca sa problematiky prijímania sťažností je zvyšovaná na každodenných poradách riaditeľa (vedúceho) útvaru kontroly KR PZ prípadne na týždenných poradách riaditeľov KR PZ s riaditeľmi jednotlivých útvarov KR PZ a s riaditeľmi okresných riaditeľstiev Policajného zboru (ďalej len „[OR PZ](#)“), na ktorých sú prejednávané aktuálne problémy, postupy prešetrovania a vybavovania jednotlivých sťažností, výkonu vnútornej kontroly a zamestnanci sú usmerňovaní o ďalšom postupe.

V rámci špecializovanej prípravy v pôsobnosti prezídia Hasičského a záchranného zboru (ďalej len „[prezídia HaZZ](#)“) bola na Strednej škole požiarnej ochrany ministerstva v Žiline v prvom polroku odprednášaná téma „Povinnosti orgánu verejnej správy pri prijímaní, evidovaní, prešetrovaní a vybavovaní sťažností podľa zákona o sťažnostiach“.

Samotné zvyšovanie odbornej úrovne zamestnancov útvarov kontroly KR PZ bolo zabezpečované ich účasťou na rôznych odborných seminároch a školeniach zameraných na problematiku, ktorá sa týka ich činnosti. Avšak, ak je takáto akcia (semináre a školenia) organizovaná Inštitútom pre verejné vzdelávanie, prednášajúci lektori svoje vystúpenia zameriavajú na príslušné všeobecne záväzné právne normy ktorých sa školenia resp. semináre týkajú len vo všeobecnosti, pričom ich vyjadrenia resp. právne výklady a názory nie je vždy možné skutočne aplikovať na problematiku v Policajnom zbore.

V roku 2011 sa neuskutočnilo žiadne inštruktážno-metodické zamestnanie zamerané na školenie zo zákona o sťažnostiach a zákona č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov (ďalej len „[zákon o kontrole v štátnej správe](#)“).

Policajti a funkcionári odboru kontroly prezídia PZ sa zúčastnili pracovných stretnutí, na ktorých pripomienkovali pripravované nariadenie Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 163/2011 o vybavovaní sťažností vo veciach výkonu štátnej služby a sťažností v súvislosti s porušením zásady rovnakého zaobchádzania účinného od 01.01. 2012. Taktiež bolo pripomienkované pripravované nariadenie Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 43/2011, ktorým sa mení nariadenie o sťažnostiach s účinnosťou od 15. 03. 2011.

Každý zamestnanec zaradený na úseku vybavovania a prešetrovania sťažností, ako aj na úseku kontroly absolvoval špecializovaný akreditovaný kurz „Základy kontroly“. V prípade personálnej výmeny sa noví zamestnanci podľa možností zaraďujú na uvedený kurz.

Publikačná a prednášková činnosť v rámci útvarov ministerstva v roku 2011 vykonávaná nebola.

## **Systém prijímania stránok**

Sťažnosti prijímajú všetky útvary v pôsobnosti ministerstva počas základného času služby (07.30-15.30 h.) a pracoviská s nepretržitým výkonom služby aj mimo základného času služby. V mieste dislokácie KR PZ je prijímanie sťažností zabezpečované priamo zamestnancami útvarov kontroly KR PZ.

V dňoch pracovného pokoja, v dňoch pracovného voľna a mimo času služby (15.30-07.30 h.) je prijímanie sťažností zabezpečené na útvaroch s nepretržitým výkonom služby (obvodnými oddeleniami Policajného zboru). Operačné strediská KR PZ konzultujú prijaté sťažnosti v mimopracovnej dobe s riaditeľom (vedúcim) útvaru kontroly KR PZ. Sťažnosť je po prijatí zasielaná prijímajúcim útvarom na útvar kontroly KR PZ k ďalšiemu vybaveniu (čl. 5 ods. 1 nariadenia o sťažnostiach).

Zamestnanci odboru kontroly prezídia PZ prijímajú sťažnosti od občanov, ktorí prišli osobne podať sťažnosť na prezídium PZ alebo za týmto účelom žiadajú o prijatie u prezidenta Policajného zboru. Okrem osobných prijatí občanov vybavujú i telefonické podania, týkajúce sa námietok a sťažností na činnosť resp. nečinnosť polície a usmerňujú občanov, ako v konkrétnych prípadoch postupovať resp. na aký útvar Policajného zboru sa obrátiť. Sťažnosti vybavujú každý pracovný deň v čase od 07.30 h. do 15.30 h. Z dôvodu zastupiteľnosti majú službu dvaja policajti, pričom jeden prijíma osobné podania a druhý telefonické. Zároveň je zabezpečená ich zastupiteľnosť. Službu vykonávajú na základe mesačného plánu resp. rozpisu služieb. Tento systém vybavovania stránok sa ukázal v praxi ako efektívny a osvedčený. Vybavovanie stránok či už osobne alebo telefonicky si vyžaduje, aby zamestnanci odboru kontroly prezídia PZ disponovali širokými znalosťami všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov v pôsobnosti rezortu ministerstva a bez problémov zvládali komunikáciu s rôznymi typmi osobností.

V niektorých prípadoch boli občania pri telefonickom alebo osobnom kontakte so zamestnancami kontroly KR PZ vybavení priamo, bez potreby podania sťažnosti. Bola im poskytnutá odborná pomoc a boli poučení o ďalšom postupe. V niektorých prípadoch bola vec prerokovaná priamo riaditeľom príslušného útvaru Policajného zboru a následne boli prijaté opatrenia smerujúce k odstráneniu nežiaduceho stavu, zosúladenia veci so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo internými predpismi.

## **Kontrola vybavovania sťažností**

Prijímanie, evidovanie, prešetrovanie a vybavovanie sťažností v podmienkach KR PZ je priebežne kontrolované riaditeľom (vedúcim) útvaru kontroly KR PZ, resp. jeho zástupcom. Po vyhodnotení sťažnosti ako opodstatnenej je zamestnancami útvarov kontroly KR PZ zabezpečené prerokovanie zápisnice s vedúcim subjektu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneným zástupcom. V zápisnici o prešetrení sťažnosti je vedúcemu tohto subjektu uložená povinnosť vyplývajúca z ustanovenia § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach. V rámci vybavovania opodstatnenej sťažnosti je útvarom kontroly KR PZ sledované prijatie opatrení smerujúcich k odstráneniu zistených nedostatkov ako aj opatrení smerujúcich k zabráneniu ich opakovania sa. Sťažnostný spis je uložený do archívu na útvare kontroly KR PZ až potom, čo obsahuje správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti. Tieto skutočnosti sleduje spracovateľ sťažnostného spisu. Taktiež je sledované prípadné opakovanie sa sťažnosti s obdobným predmetom podania na ten istý útvar. Kontrola prijímania, evidovania, prešetrovania a vybavovania sťažností bola

vo vzťahu k OR PZ realizovaná v obmedzenej forme, čo vyplýva z faktu, že OR PZ nie sú podľa zákona o sťažnostiach príslušnými orgánmi na vybavovanie a prešetrovanie sťažností. Z toho dôvodu nevedú ani osobitnú evidenciu sťažností, sťažnosti neprešetrujú ani nevybavujú. OR PZ resp. útvary v ich pôsobnosti len prijímajú a následne postupujú sťažnosti na vybavenie na jednotlivé KR PZ.

Kontrolu vybavovania sťažností vo vzťahu k útvarom kontroly KR PZ a odboru kontroly prezídia PZ vykonáva sekcia kontroly. Odboru sťažností a kontroly výkonu štátnej služby úradu kontroly sekcie kontroly boli v priebehu roka postupované sťažnostné podania, ktoré sú adresované ministrovi vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „minister“), ministerstvu alebo priamo na sekciu kontroly. Tieto podania sú podľa obsahu postupované subjektom príslušným na vybavenie sťažností či už v rámci ministerstva alebo mimo ministerstvo. Sťažnosti smerujúce na útvary ministerstva alebo opakované sťažnosti, ktoré útvary vybavovali, sú prešetrované odborom sťažností a kontroly výkonu štátnej služby úradu kontroly sekcie kontroly.

Odbor sťažností a kontroly výkonu štátnej služby úradu kontroly sekcie kontroly vykonal v roku 2011 sedem plánovaných kontrol podľa zákona o kontrole v štátnej správe, ktoré boli zamerané na prijímanie, evidovanie a prešetrovanie sťažností podľa zákona o sťažnostiach. Kontroly boli zrealizované na KR PZ v Košiciach, Prešove, Trenčíne a Trnave, krajskom riaditeľstve HaZZ (ďalej len „KR HaZZ“) v Trenčíne, odbore kontroly prezídia PZ a sekcii verejnej správy ministerstva. Plánovaná kontrola na sekcii verejnej správy ministerstva nebola v čase poskytnutia čiastkových podkladov k tejto správe ukončená. Na KR PZ v Košiciach a v Prešove boli zistené nedostatky rôzneho charakteru pri evidovaní a vybavovaní sťažností. V uvedených prípadoch bol spracovaný protokol o výsledku kontroly. Zo strany nadriadených boli alebo budú prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a vyvodenie právnej zodpovednosti. Na odbore kontroly prezídia PZ, KR PZ v Trenčíne, KR PZ v Trnave a KR HaZZ v Trenčíne neboli zistené žiadne nedostatky a kontroly boli ukončené záznamom.

Kontrolná činnosť v rámci jednotlivých KR PZ bola vykonávaná na základe Plánu kontrolnej činnosti krajského riaditeľstva na rok 2011, ako aj na základe požiadaviek, vyplývajúcich z aktuálneho stavu v plnení úloh útvarmi KR PZ. Taktiež boli v rámci kontrolnej činnosti vybavované podnety právnických osôb a fyzických osôb, ktoré nespĺňali zákonné znaky sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach, avšak z ich povahy vyplynula potreba ich vybavenia podľa iného predpisu. Niektoré útvary, okrem vybavovania sťažností, plnia aj úlohy na úseku kontroly výkonu štátnej správy a vnútornej kontroly.

Tieto útvary, okrem prešetrovania sťažností podľa zákona o sťažnostiach, prešetrujú aj sťažnosti podľa osobitných predpisov (napr. zákon č. 73/1998 Z. z. o štátnej službe príslušníkov Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže Slovenskej republiky a Železničnej polície v znení neskorších predpisov, zákon č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 315/2001 Z. z. o Hasičskom a záchrannom zbore v znení neskorších predpisov) za vybavenie ktorých sú zodpovedné služobné úrady v rámci ministerstva.

Kontroly sťažnostných spisov sú vykonávané v dvoch líniiach. Na jednej ide o kontroly vykonávané zo strany sekcie kontroly, ktorej zamestnanci vykonávajú kontroly vybavených sťažnostných spisov podľa zákona o kontrole v štátnej správe a nariadenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 81/2011 o vnútornom kontrolnom systéme. Na druhej línii dochádza ku kontrole správnosti vybavovania sťažností podľa zákona o sťažnostiach zo strany zamestnancov odboru kontroly prezídia PZ, prípadne zamestnancov sekcie kontroly, ktoré smerujú na nesprávne prešetrovanie pôvodných sťažností – nesúhlas so závermi prešetrovania, opakované sťažnosti a sťažnosti smerujúce na samotný postup zamestnancov útvaru kontroly KR PZ pri prešetrovaní pôvodných sťažností a iné. Tu ide, tak ako v minulosti, o nesúhlas s výsledkom prešetrovania pôvodnej sťažnosti jednak zo strany dotknutých osôb (teda príslušníkov PZ, či občianskych zamestnancov), alebo o nesúhlas s výsledkom prešetrovania pôvodnej sťažnosti zo strany sťažovateľov.

Ministrovi bolo za hodnotené obdobie poskytnutých 16 informácií o prešetroných sťažnostiach, ktoré si vyžiadali sám alebo boli tak závažné, že by o nich mal byť informovaný. Štátnemu tajomníkovi ministerstva boli za hodnotené obdobie poskytnuté 4 informácie o prešetroných sťažnostiach.

### Vyhodnotenie činnosti útvarov

Zaťaženosť zamestnancov nie je možné hodnotiť iba na úseku prešetrovania, evidovania a vybavovania sťažností, keďže na viacerých útvaroch v pôsobnosti ministerstva sa títo zamestnanci venujú aj výkonu vnútornej kontroly. Zamestnanci sú zaťažovaní v oboch týchto činnostiach v rovnakej miere, aby nebola ovplyvnená kvalita prešetrovania a vybavovania sťažností, ako aj výkonu vnútornej kontroly.

Samotný priemerný počet pridelených spisov na jednotlivca by nedával presný obraz zaťaženosť toho ktorého zamestnanca, nakoľko neobsadené funkcie sú obsadzované priebežne a taktiež každá sťažnosť si vyžaduje osobitý prístup, nie je možné porovnávať jednotlivé prípady.

Problémy, ktoré sa vyskytujú pri vykonávaní činnosti útvarov kontroly KR PZ sú zväčša teoreticko-legislatívneho charakteru, iné spočívajú čisto v praktickej aplikácii všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov, ktorých poznanie priniesla až samotná prax. Tieto sú riešené v úzkej spolupráci s odborom kontroly prezídia PZ, resp. odborom sťažností a kontroly výkonu štátnej služby úradu kontroly sekcie kontroly.

Opakovane treba uviesť, že za posledné obdobie (roky 2008 až 2011) platová trieda (5) nie je dostatočným motivačným faktorom pre získavanie takých zamestnancov (príslušníkov Policajného zboru), ktorí majú dobré a najmä dlhoročné znalosti, praktické skúsenosti, dobré výsledky práce na rôznych úrovniach a organizačných zložkách v rámci Policajného zboru. A to najmä vzhľadom na popis služobnej činnosti zamestnanca útvaru kontroly KR PZ, potrebu veľkého spektra znalostí, vedomostí a praktických skúseností.

### Súhrnné údaje o počtoch sťažností a petícií v pôsobnosti ministerstva

Evidencia sťažností sa aj v roku 2011 uskutočňovala najmä prostredníctvom informačného systému centrálnej evidencie sťažností (ďalej len „**IS CEVISTA**“). Podstatnú časť relevantných údajov pre vypracovanie správy o vybavovaní sťažností a petícií za rok 2011 tvorili údaje vložené do IS CEVISTA zamestnancami odboru kontroly prezídia PZ a útvarov kontroly KR PZ (spolu ďalej len „**útvary PZ**“), ako aj zamestnancami sekcie kontroly a kancelárie ministra vnútra. Údaje za prezídium HaZZ a ďalšie organizačné jednotky HaZZ (spolu ďalej len „**útvary HaZZ**“), ako aj za sekciu verejnej správy ministerstva, boli následne zahrnuté do súhrnných štatistických podkladov tejto správy.

Na základe takto spracovaného centrálného štatistického prehľadu o vybavovaných podaniach označených ako sťažnosti vyplýva, že v sledovanom období bolo zaevidovaných celkom **5 285** podaní, z toho bolo **438** prenesených sťažností (nespracovaných) z roku 2010 a celkom **4 847** zaevidovaných v aktuálnom roku 2011.

Z uvedeného celkového počtu zaevidovaných podaní bolo v priebehu roka 2011 postúpených medzi útvarmi v rezorte ministerstva celkom **1 019** podaní. V týchto prípadoch išlo predovšetkým o podania, ktoré boli doručené adresátovi v rezorte ministerstva, ktorý nebol vecne príslušný na ich vybavenie. Uvedené podania boli bezodkladne postúpené subjektu príslušnému na vybavenie sťažností. Subjekt, ktorý takéto podanie postúpil v rezorte ministerstva, štatisticky ho vykázal v počte postúpených podaní v rezorte ministerstva. Subjekt, ktorý takéto podanie vybavil, vykázal ho v počte vybavených alebo vrátených podaní. V priebehu roka 2011 jednotlivé subjekty ministerstva obdržali celkom **420** podaní fyzických osôb a právnických osôb, ktoré nespĺňali náležitosti sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach i keď boli označené ako sťažnosť, a preto boli v súlade so zákonom o sťažnostiach vrátené odosielateľovi. Údaje o počte postúpených podaní v rezorte ministerstva a údaje o počte vrátených podaní sa nezapočítavajú do celkovej štatistiky vybavovaných sťažností za rok 2011, majú iba informatívny charakter a dopĺňajú celkový prehľad o činnosti a zaťažnosti zamestnancov poverených vybavovaním sťažností. Nezapočítavanie uvedených podaní vychádza z metodiky Úradu vlády Slovenskej republiky k vykazovaniu údajov o vybavovaných sťažnostiach a petíciách za jednotlivé rezorty s cieľom zabezpečenia jednotnosti vykazovaných údajov.

V hodnotenom období bolo z celkového počtu **5 285** zaevidovaných podaní celkom **3 846** vybavovaných sťažností (po odpočítaní podaní postúpených v rezorte ministerstva a vrátených podaní). Z toho bolo kanceláriou ministra vnútra vybavovaných **11** sťažností, sekciou kontroly (spolu za všetky sledované oblasti) **735** sťažností, sekciou verejnej správy ministerstva **30** sťažností, útvarmi PZ celkom **3 036** sťažností, a útvarmi HaZZ celkom **34** sťažností.

Celkový prehľad o počte evidovaných sťažností ako aj o spôsobe ich vybavenia v členení podľa jednotlivých útvarov ministerstva, ktoré sťažnosti vybavovali, je uvedený v prílohe č. 1 tejto správy.

### Súhrnné údaje o vybavovaných sťažnostiach

Z celkového počtu **3 846** vybavovaných sťažností v rezorte ministerstva bolo ku dňu 31.12.2011 vybavených spolu **3 445** sťažností, z toho smerovalo na oblasť Policajného zboru **3 334** sťažností, na oblasť verejnej správy **79** sťažností a na oblasť Hasičského a záchranného zboru **32** sťažností.

Z celkového počtu **3 445** vybavených sťažností bolo vybavených prešetrovaním **2 102** sťažností, postúpením mimo rezort ministerstva **101** sťažností a odložením **1 242** sťažností. Z celkového počtu **2 102** prešetrovaných sťažností bolo **331** opodstatnených sťažností, **1 391** neopodstatnených sťažností a **380** nevyhodnotených sťažností. Ku koncu sledovaného obdobia bolo vykázaných celkom **401** nevybavených, resp. rozpracovaných sťažností.

Prehľad o spôsobe vybavenia sťažností v členení podľa jednotlivých útvarov ministerstva, ktoré sťažnosti vybavovali, je uvedený v prílohe č. 1 tejto správy. Prehľad o dôvodoch odloženia sťažností je uvedený v prílohe č. 6 tejto správy.



## Rozbor vybavovaných a prešetrovaných sťažností smerujúcich na oblasť Policajného zboru

Keďže pri vybavovaní sťažností smerujúcich na Policajný zbor ministerstvo dlhodobo aplikuje jednotný spôsob evidencie prijatých sťažností a ich vyhodnocovania, umožňuje to porovnávať vybrané ukazovatele v priebehu viacerých rokov. Štatistické údaje o počte zaevidovaných, vybavovaných a prešetrovaných sťažností s výsledkom ich prešetrovania smerujúcich na oblasť Policajného zboru v roku 2011 komplexne poskytuje tabuľka č. 1 v prílohe č. 1 tejto správy.

Z evidovaných štatistických údajov vyplýva, že v roku 2011 bolo vybavovaných celkom **3 729** podaní označených ako sťažnosti (bez vrátených a postúpených v rezorte ministerstva) smerujúcich na oblasť Policajného zboru. V porovnaní s rokom 2010, kedy bolo vybavovaných celkom **3 544** podaní, došlo k nárastu o **185** podaní, čo predstavuje v percentuálnom vyjadrení nárast o **5,22 %**.

Vybavených sťažností smerujúcich na oblasť Policajného zboru bolo celkom **3 334**, z toho vybavila sekcia kontroly **606** sťažností, kancelária ministra vnútra **11** sťažností, odbor kontroly prezídia PZ **568** sťažností a útvary kontroly KR PZ celkom **2 149** sťažností. Z podrobnejšieho vyhodnotenia celkového počtu **3 334** vybavených sťažností smerujúcich na oblasť Policajného zboru vyplýva, že v hodnotenom období bolo prešetrovaných **2 054** sťažností, čo predstavuje **61,61 %-ný** podiel zo všetkých vybavených sťažností. V porovnaní s rokom 2010, kedy tento podiel predstavoval **60,85 %**, došlo k menšiemu nárastu.

Z celkového počtu **2 054** prešetrovaných sťažností predstavuje počet :

- opodstatnených sťažností **322**,
- neopodstatnených sťažností **1 354**,
- nevyhodnotených sťažností **378**.

Opodstatnenosť bola teda zistená u **322** sťažností, čo z celkového počtu **2 054** prešetrovaných sťažností predstavuje **15,68 %**. V porovnaní s predchádzajúcim rokom, kedy bola zaznamenaná **15,05 %-ná** opodstatnenosť, došlo k miernemu nárastu.

Z počtu vybavených sťažností bolo ďalej **70** sťažností vybavených postúpením mimo rezort ministerstva a **1 210** sťažností vybavených odložením.

Ku dňu 31. 12. 2011 zostalo celkom **395** nevybavených, resp. rozpracovaných sťažností smerujúcich na oblasť Policajného zboru.

Prehľad o počte prešetrovaných sťažností týkajúcich sa problematiky Policajného zboru, ako aj prehľad o počte opodstatnených sťažností zistených prešetrovaním s vyjadrením percentuálneho podielu k prešetrovaným sťažnostiam a porovnanie týchto štatistických ukazovateľov za obdobie rokov 2004 až 2011, je uvedený v prílohe č. 2a tejto správy.

Z dôvodu získania vyššej výpovednej hodnoty bola analýza vybavených sťažností smerujúcich do oblasti Policajného zboru rozdelená do nasledovných hľadísk:

#### ■ **z hľadiska podávateľa**

V roku 2011 sa na počte sťažností smerujúcich na Policajný zbor ako odosielatelia najviac podieľali fyzické osoby (občania), ktoré zaslali celkom **2 976** sťažností, čo predstavuje **89,26 %** zo všetkých **3 334** vybavených sťažností. V tomto období bolo doručených **176** anonymných podaní, čo predstavuje **5,31 %**. V poradí ďalšou skupinou odosielateľov boli právnické osoby (organizácie), ktoré zaslali **94** sťažností, čo predstavuje **2,82 %**. Podrobný prehľad vybavených sťažností v roku 2011 smerujúcich na oblasť Policajného zboru je uvedený v tabuľke č. 1 prílohy č. 3a tejto správy.

#### ■ **z hľadiska príčin opodstatnenosti sťažností**

Najčastejšou príčinou opodstatnených sťažností v roku 2011 bola neznalosť a nesprávny výklad všeobecne záväzných právnych predpisov, resp. interných prepisov. Uvedená príčina bola z celkového počtu **503** zodpovedných osôb zistená v **250** prípadoch, čo predstavuje **49,70 %**. Druhým najčastejším dôvodom opodstatnených sťažností bola v **172** prípadoch zistená nedbalosť a nedisciplinovanosť, čo predstavuje **34,19 %**. Prehľad príčin, ktoré viedli k podaniu opodstatnených sťažností smerujúcich na oblasť Policajného zboru za rok 2011 je uvedený v tabuľke č. 2 prílohy č. 3a tejto správy.

#### ■ **z hľadiska dôsledkov (postihov) osôb zodpovedných za opodstatnené sťažnosti**

Na základe štatistických údajov možno uviesť, že najčastejším riešením vyvodenia zodpovednosti v hodnotenom období bolo uloženie výčitky, a to v **263** prípadoch, čo predstavuje **52,29 %**. Predmetný postih voči jednotlivcom zodpovedných za opodstatnené sťažnosti bol aj v predchádzajúcich rokoch uplatňovaný najčastejšie. Ďalšími najčastejšími postihmi boli písomné pokarhania v **68** prípadoch a zníženie služobného platu v **29** prípadoch. Štatistický prehľad postihov osôb zodpovedných za opodstatnené sťažnosti smerujúce na oblasť Policajného zboru za rok 2011 je uvedený v tabuľke č. 3 prílohy č. 3a tejto správy.

#### ■ **z hľadiska predmetu sťažnosti**

Z vyhodnotenia vybavených a prešetrovaných sťažností vyplýva, že najviac námietok sťažovateľov v hodnotenom období smerovalo na nevhodné jednanie a správanie sa zodpovedných osôb (objektov sťažností) v **1 458** prípadoch. Z tohto počtu bolo prešetrovaných **1 201** prípadov a opodstatnenosť bola zistená v **18** prípadoch, čo predstavuje **1,50 %**. Ďalšie najčastejšie námietky smerovali na postup pri objasňovaní priestupkov (**1 165** prípadov) a postup policajného orgánu (**436** prípadov). Najväčší počet **138** zodpovedných osôb pri opodstatnených sťažnostiach je evidovaný pri podaniach smerovaných na postup pri objasňovaní priestupkov. Z počtu **1 165** takýchto prešetrovaných prípadov je podiel opodstatnenosti vo výške **13,98 %**. Najväčšiu opodstatnenosť v percentuálnom vyjadrení predstavovali sťažnosti smerujúce najmä na zásah do občianskoprávných záležitostí (**44,44 %**), neprijatie oznámenia (**31,84 %**) a prešetrovanie dopravných nehôd (**19,18 %**). Podrobnejší prehľad vybavených a prešetrovaných sťažností (objektov) v roku 2011 smerujúcich na oblasť Policajného zboru z hľadiska predmetu sťažnosti je uvedený v tabuľke č. 4 prílohy č. 3a tejto správy.



## ■ z hľadiska vykonávanej služby (činnosti)

V hodnotenom období najväčší počet námietok sťažovateľa smerovali voči službe poriadkovej polície, kde je zaradený aj najväčší počet príslušníkov Policajného zboru a to v **4 416** prípadoch. Z tohto počtu bolo prešetrených **3 501** prípadov a opodstatnenosť bola zistená v **312** prípadoch, čo predstavuje **8,91 %**. Ďalšie najčastejšie námietky, tak ako aj v minulom roku, smerovali na činnosť služby dopravnej polície (1 014 prípadov) a služby kriminálnej polície (921 prípadov). Sumarizovaný prehľad vybavených a prešetrených sťažností (objektov) v roku 2011 smerujúcich na oblasť Policajného zboru z hľadiska vykonávanej služby (činnosti) je uvedený v tabuľke č. 5 prílohy č. 3a tejto správy.

### **Rozbor vybavovaných a prešetrených sťažností smerujúcich na oblasť Hasičského a záchranného zboru**

V roku 2011 bolo zaevidovaných celkom **35** podaní označených ako sťažnosti (bez vrátených a postúpených v rezorte ministerstva) smerovaných na oblasť HaZZ. V porovnaní s rokom 2010, kedy bolo zaevidovaných celkom **28** podaní, došlo k nárastu o **7** podaní. Vybavených sťažností smerujúcich na oblasť HaZZ bolo celkom **32**, z toho vybavila sekcia kontroly **1** sťažnosť, prezídium HaZZ **14** sťažností a ďalšie útvary HaZZ celkom **17** sťažností.

Z celkového počtu **32** vybavených sťažností bolo prešetrených **19** sťažností, čo predstavuje percentuálny podiel vo výške **59,38 %**. Odložením bolo vybavených **13** sťažností.

Z **19** prešetrených sťažností predstavuje počet :

- opodstatnených sťažností **3**,
- neopodstatnených sťažností **15**,
- nevyhodnotených sťažností **1**.

Sekcia kontroly vybavila **1** sťažnosť a to odložením. Prezídium HaZZ priamo vybavilo celkom **14** sťažností, prešetrením bolo vybavených **7** sťažností a odložením **7** sťažností. Jedna prešetrená sťažnosť bola vyhodnotená ako opodstatnená, zvyšných **6** prešetrených sťažností bolo vyhodnotených ako neopodstatnené. Ďalšími útvarmi HaZZ bolo vybavených **17** sťažností, prešetrením vybavili **12** sťažností a **5** sťažností vybavili odložením. Opodstatnenosť bola zistená v **2** prípadoch, **9** sťažností bolo neopodstatnených a **1** sťažnosť sa nedala vyhodnotiť.

Z celkového počtu **19** prešetrených sťažností smerujúcich na oblasť HaZZ bola celková opodstatnenosť zistená v **3** prípadoch, čo predstavuje podiel vo výške **15,79 %**. V porovnaní s predchádzajúcim rokom, kedy bol zaznamenaný podiel vo výške **21,43 %**, došlo opäť k výraznému poklesu.

Ku dňu 31. 12. 2011 zostali celkom **3** nevybavené, resp. rozpracované sťažnosti smerujúce na oblasť HaZZ.

Prehľad o počte prešetrených sťažností smerujúcich na oblasť HaZZ, ako aj prehľad o počte opodstatnených sťažností zistených prešetrením, s vyjadrením percentuálneho podielu k prešetreným sťažnostiam a porovnanie týchto štatistických ukazovateľov za obdobie rokov 2004 až 2011, je uvedený v prílohe č. 2c tejto správy.

#### ■ prehľad vybavených sťažností z hľadiska podávateľa

V roku 2011 sa na počte sťažností smerujúcich na HaZZ najviac podieľali občania (fyzické osoby), ktorí zaslali celkom **20** sťažností, čo predstavuje **62,50 %** zo všetkých **32** sťažovateľov. Ďalšou najpočetnejšou skupinou boli anonymní podávatelia, ktorí doručili **11** podaní (34,38 %). Podrobný prehľad vybavených sťažností v roku 2011 smerujúcich na oblasť HaZZ z hľadiska podávateľa je uvedený v tabuľke č. 1 prílohy č. 3c tejto správy.

#### ■ z hľadiska príčin opodstatnenosti sťažností

Príčinou opodstatnených sťažností v roku 2011 bola vo všetkých **3** prípadoch neznalosť a nesprávny výklad všeobecne záväzných právnych predpisov, resp. interných prepisov. Prehľad príčin, ktoré viedli k podaniu opodstatnených sťažností smerujúcich na oblasť HaZZ za rok 2011 je uvedený v tabuľke č. 2 prílohy č. 3c tejto správy.

#### ■ prehľad vybavených a prešetrovaných sťažností z hľadiska predmetu sťažnosti

Z vyhodnotenia vybavených a prešetrovaných sťažností vyplýva, že najviac námietok sťažovateľov v hodnotenom období smerovalo na porušenie povinností príslušníka HaZZ (§ 69 ods. 3 zákona č. 315/2001 Z.z. o Hasičskom a záchrannom zbore v znení neskorších predpisov) v **31** prípadoch. Z tohto počtu bolo prešetrovaných **18** prípadov a opodstatnenosť bola zistená v **3** prípadoch, čo predstavuje **16,67 %**. Podrobnejší prehľad vybavených a prešetrovaných sťažností (objektov) v roku 2011 smerujúcich na oblasť HaZZ z hľadiska predmetu sťažnosti je uvedený v tabuľke č. 3 prílohy č. 3c tejto správy.

### **Rozbor vybavovaných a prešetrovaných sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy**

V roku 2011 bolo zaevidovaných celkom **82** podaní označených ako sťažnosti (bez vrátených a postúpených v rezorte ministerstva) smerovaných na oblasť verejnej správy. V porovnaní s rokom 2010, kedy bolo zaevidovaných celkom **69** podaní, došlo k nárastu o **13** podaní.

Vybavených sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy bolo celkom **79**, z toho vybavila sekcia kontroly **50** sťažností a sekcia verejnej správy ministerstva **29** sťažností.

Z celkového počtu **79** vybavených sťažností bolo prešetrovaných **29** sťažností, čo predstavuje percentuálny podiel vo výške **36,71 %**. Postúpením mimo rezort ministerstva bolo vybavených **31** sťažností a odložením bolo vybavených **19** sťažností.

Z **29** prešetrovaných sťažností predstavuje počet :

- opodstatnených sťažností **6**,
- neopodstatnených sťažností **22**,
- nevyhodnotených **1**.

Sekcia kontroly z **50** vybavených sťažností prešetrila **14** sťažností, z čoho boli **3** opodstatnené. Sekcia verejnej správy ministerstva v hodnotenom období z **29** vybavených sťažností prešetrila celkom **15** sťažností, z čoho boli **3** opodstatnené sťažnosti.

Z celkového počtu **29** prešetrovaných sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy bola opodstatnenosť zistená v **6** prípadoch, čo predstavuje podiel vo výške **20,69 %**. V porovnaní s predchádzajúcim rokom, kedy bol zaznamenaný podiel vo výške **40,91 %**, došlo opäť k výraznému poklesu.

Ku dňu 31. 12. 2011 zostali celkom **3** nevybavené, resp. rozpracované sťažnosti smerujúce na oblasť verejnej správy.

Prehľad o počte prešetrovaných sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy, ako aj prehľad o počte opodstatnených sťažností zistených prešetrovaním, s vyjadrením percentuálneho podielu k prešetrovaným sťažnostiam a porovnanie týchto štatistických ukazovateľov za obdobie rokov 2004 až 2011, je uvedený v prílohe č. 2b tejto správy.

#### ■ **prehľad vybavených sťažností z hľadiska podávateľa**

V roku 2011 sa na počte sťažností smerujúcich na verejnú správu najviac podieľali fyzické osoby (občania), ktorí doručili celkom **67** sťažností, čo predstavuje **84,81 %** zo všetkých **79** vybavených sťažností. Ďalšou najpočetnejšou skupinou podávateľov sťažností boli právnické osoby (organizácie), ktoré doručili **8** podaní (**10,13 %**). Podrobný prehľad vybavených sťažností v roku 2011 smerujúcich na oblasť verejnej správy z hľadiska podávateľa je uvedený v tabuľke č. 1 prílohy č. 3b tejto správy.

#### ■ **z hľadiska príčin opodstatnenosti sťažností**

Príčina väčšiny námietok sťažovateľov opodstatnených sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy nebola bližšie upresnená. V ostatných prípadoch išlo o neznalosť a nesprávny výklad noriem, a nedbalosť a nedisciplinovanosť. Prehľad príčin, ktoré viedli k podaniu opodstatnených sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy za rok 2011 je uvedený v tabuľke č. 2 prílohy č. 3b tejto správy.

#### ■ **prehľad vybavených a prešetrovaných sťažností z hľadiska predmetu sťažnosti**

Z vyhodnotenia vybavených a prešetrovaných sťažností vyplýva, že väčšina námietok sťažovateľov nebola bližšie upresnená. V ostatných prípadoch išlo o konanie prednostov obvodných úradov alebo krajských úradov (16 prípadov), závery prešetrenej sťažnosti (8 prípadov) alebo problematika vnútorných vecí (4 prípady). Podrobnejší prehľad vybavených a prešetrovaných sťažností (objektov) v roku 2011 smerujúcich na oblasť verejnej správy z hľadiska predmetu sťažnosti je uvedený v tabuľke č. 3 prílohy č. 3b tejto správy.

## Opakované sťažnosti

Opakované sťažnosti sú najmä sťažnosti smerujúce proti záverom prešetrovaných sťažností, sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosti proti odloženiu sťažnosti. Z tohto počtu boli niektoré pôvodne prešetrené sťažnosti vyhodnotené ako nesprávne prešetrené.

V rezorte ministerstva opakované sťažnosti prešetruje kancelária ministra vnútra, sekcia kontroly alebo odbor kontroly prezídia PZ. V prípade každej opodstatnenej opakovanej sťažnosti bola táto skutočnosť vždy signalizovaná riadiacemu pracovníkovi nadriadenému zamestnancovi vybavujúcemu pôvodnú sťažnosť. Zároveň bol nadriadený funkcionár upozornený na potrebu prijať opatrenia a primeraný postih. Pri každej opakovanej sťažnosti smerujúcej voči prešetreniu, resp. záverom prešetrovania sťažnosti sekcie kontroly bola sťažnosť postúpená na prešetrenie kancelárii ministra vnútra.

V opodstatnených opakovaných sťažnostiach vybavovaných útvarmi boli predovšetkým nasledovné pochybenia:

- nedôkladné prešetrenie pôvodnej sťažnosti, jej predčasné vyhodnotenie a oznámenie neprešetrených a zavádzajúcich informácií sťažovateľovi,
- postup prešetrenia sťažností - neznalosť resp. nesprávna interpretácia všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov,
- postup v tej istej veci - neznalosť resp. nesprávna interpretácia všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov,
- neprešetrenie sťažnosti v celom rozsahu - nesprávne vyhodnotenie sťažnosti,
- závery prešetrenej sťažnosti - neznalosť resp. nesprávna interpretácia všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov,
- nevykonanie kontroly vo vyšetrovacom spise zo strany nadriadeného - zanedbanie povinností policajta,
- ostatné.

V hodnotenom období bolo v rezorte ministerstva z celkového počtu **3 729** vybavovaných sťažností evidovaných a vybavených celkom **294** opakovaných sťažností (aktuálne z roku 2011, neukončené v roku 2010, bez neprijatých a postúpených v rezorte ministerstva) nasledovne:

- prešetrením **201,**
- postúpením mimo rezort **3,**
- odložením **79.**

Z prešetrených **201** opakovaných sťažností sa potvrdila opodstatnenosť u **19** sťažností, čo predstavuje percentuálny podiel vo výške **9,45 %**. Porovnaním s rokom 2010, kedy bola zaznamenaná **11,92 %** - ná opodstatnenosť, došlo k poklesu opodstatnenosti .

Ku dňu 31. 12. 2011 zostalo **11** nevybavených, resp. rozpracovaných opakovaných sťažností.

Celkový prehľad o opakovaných sťažnostiach za rezort ministerstva kompletne poskytuje príloha č. 4.

## Anonymné sťažnosti

V hodnotenom období bolo v rámci rezortu ministerstva z celkového počtu **3 729** vybavovaných sťažností (bez postúpených v rezorte ministerstva a neprijatých) evidovaných celkom **198** anonymných sťažností. Nakoľko anonymné podania nespĺňajú predpísané náležitosti na podania sťažností podľa zákona o sťažnostiach, takéto sťažnosti sa vybavujú odložením podľa § 6 tohto zákona. Celkový prehľad o anonymných sťažnostiach za rezort ministerstva poskytuje príloha č. 5.

## Petície

V sledovanom období bolo podľa zákona o petíciách zaevidovaných a vybavených celkom **5** petícií, z toho boli **4** petície prešetrované, **1** petícia je rozpracovaná a ku dňu 31. 12. 2011 ešte nebola ukončená. Z počtu **4** prešetrovaných petícií nebol u **3** petícií zistený rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom, jedna petícia bola vyhodnotená ako opodstatnená.

### Popis evidovaných petícií :

1. Petícia obyvateľov bytového domu na Stavbárskej ul. č. 34 - 38 v Bratislave, známeho a pod názvom „Pentagón“, v ktorej žiadali o zabezpečenie bezpečného domova pre obyvateľov domu a ich detí (vyriešenie problému drogovú závislých neprispôsobivých ľudí).
  - Prešetrovaním petície v postupe policajtov OR PZ v Bratislave II **nebol zistený rozpor** so všeobecne záväznými právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom.
  - Problematiku avizovanú občanmi zo Stavbárskej ul. v Bratislave, budú policajti aj naďalej riešiť, najmä zvýšením frekvencie hliadkovej činnosti a monitorovania bezpečnostnej situácie na verejných priestranstvách v okolí Stavbárskej ulice, zvýšením kontrol osôb, ktoré nemajú na Stavbárskej ulici pobyt a zdržiavajú sa bezdôvodne v priestoroch obytného domu. Došlo k posilneniu hliadkovej služby veliteľom pohotovostnej motorizovanej jednotky odboru poriadkovej polície KR PZ v Bratislave, pričom sa pokúsi zvýšiť aj počet prehliadok v bytových a nebytových priestoroch v danej lokalite. Policajtni sú vykonávané domové prehliadky, pri ktorých boli zadržané osoby páchajúce drogovú trestnú činnosť a zaistené omamné a psychotropné látky. Ich cieľom je čo najviac sťažiť drogovým dílerom predávanie drog a konzumentom ich kupovanie. OR PZ v Bratislave II nielen v danej lokalite, ale aj inde, bojuje proti drogovej trestnej činnosti. Okrem represívnych akcií, vykonáva aj preventívnu činnosť prostredníctvom preventívnych akcií a preventívnych programov pre deti a mládež na školách.
2. Petícia občanov obce Tureň, okres Senec vo veci komplexného riešenia dopravnej situácie na cestách III. triedy 5722 a 0615 v obci.
  - Prešetrovaním petície v postupe policajtov OR PZ v Senci **nebol zistený rozpor** so všeobecne záväznými právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom.

- Problematikou porušovania pravidiel cestnej premávky v obci Tureň sa bude Policajný zbor zaoberať, a to jednak zvýšením frekvencie dohľadu výkonu služby základným útvarom PZ, príslušným dopravným inšpektorátom a zamestnancami krajského dopravného inšpektorátu, monitorovaním dopravno-bezpečnostnej situácie v danej lokalite, preventívno-výchovným pôsobením na účastníkov cestnej premávky, kontrolou dodržiavania pravidiel cestnej premávky jej účastníkov a zabezpečením výkonu ďalšej kontrolnej činnosti.

3. Petícia Občianskeho ekologického združenia Devín – Dolné Koruny, z dôvodu nespokojnosti miestnych občanov s prevádzkovaním strelnice KR PZ v Bratislave na adrese Devínska cesta 122, Bratislava, nakoľko sú vystavení nadmernému hluku a riziku zranenia odrazenými strelami zo strelnice.

- Z odborného stanoviska znalca vyplynulo, že podľa normy STN 395050, **strelnica** situovaná v objekte pohotovostného policajného útvaru odboru poriadkovej polície KR PZ v Bratislave v danej dobe **nesplňala požadované kritéria**.
- Na základe vyššie konštatovaného stavu strelnice, veliteľ pohotovostného policajného útvaru odboru poriadkovej polície KR PZ dňom 22. 06. 2011 zrušil termíny streleckej prípravy pre novoprijatých policajtov na strelnici Devínska cesta 122. Riaditeľ odboru poriadkovej polície KR PZ dňom 22. 06. 2011 **zastavil do odvolania prevádzku na tejto strelnici**.

4. Petícia zahraničných účastníkov autokarového zájazdu, ktorí poukazovali na nesúlad medzi informáciami získanými na predajnom mieste tzv. mýtného systému a postupom policajtov pri kontrole dodržiavania povinnosti uhradiť poplatok za používanie vymedzeného úseku cesty v prípade zahraničného autobusu. Petícia sa týka postupu policajtov krajského dopravného inšpektorátu KR PZ v súvislosti s odhalením a prejednaním priestupku na úseku neuhradenia mýta za používanie vymedzeného úseku cesty.

- **Petícia bola v čase pracovania tejto správy v štádiu prešetrovania.**

5. Petícia proti zrušeniu oddelenia cudzineckej polície PZ v Skalici. Cudzinci žijúci v regióne oddelenia cudzineckej polície PZ v Skalici vyjadrili nesúhlas so zrušením oddelenia cudzineckej polície PZ v Skalici z dôvodu, že najbližšie oddelenie cudzineckej polície PZ je v Trnave, ktoré je vzdialené od mesta Skalice cca 70 km a pre niektorých cudzincov až 100 km, čo je veľká vzdialenosť pre vybavovanie bežných potrieb a žiadosti.

- Petícia bola vybavená prešetrovaním priamo na sekcii kontroly. Petičnému výboru bol oznámený dôvod zrušenia oddelenia cudzineckej polície PZ v Skalici, t.j. začlenením Úradu hraničnej a cudzineckej polície ministerstva do organizačnej štruktúry prezídia PZ boli vykonané organizačné a systemizačné zmeny v tabuľkách zloženia a počtov.
- **Nebol zistený rozpor** so všeobecne záväznými právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom.



## Záver

Podľa aktuálnych údajov za rok 2011, bolo ministerstvu doručených **3 408** sťažností (údaj predstavuje číselné vyjadrenie všetkých podaní označených ako sťažnosti, ktoré boli evidované v roku 2011, bez nespracovaných podaní z roku 2010, vrátených podaní a podaní postúpených v rezorte ministerstva), čo predstavuje obdobne vysoký počet podaní ako v minulom roku. Ako vyplýva z Informácie o vybavovaní petícií a sťažností za rok 2010 Úradom vlády Slovenskej republiky a orgánmi štátnej správy, bolo v roku 2010 ministerstvu doručených **3 464** sťažností (všetky podania označených ako sťažnosti, ktoré boli evidované v roku 2010, bez nespracovaných podaní z roku 2009, vrátených podaní a podaní postúpených v rezorte ministerstva), čo je najviac zo všetkých ústredných orgánov štátnej správy.

Hlavnými príčinami podaní bolo najmä porušenie, nesprávna aplikácia, neznalosť, prípadne nejednotný výklad zákona, všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov. Taktiež nesprávny postup v konaní jednotlivých zamestnancov na útvaroch ministerstva. Občania tiež poukazovali na nedodržanie etického kódexu policajtov, na zneužitie ich právomocí, na ich spôsob komunikácie, zneužitie služobného postavenia či porušenie pracovnej disciplíny.

Je nutné podotknúť, že sťažnosti často predstavujú rozsiahle materiály s rôznorodým obsahom, ktoré vyžadujú náročný právny rozbor. Celý postup vybavovania a prešetrovania sťažností je nevyhnutné dokladovať stanoviskami odborných útvarov, vyjadreniami dotknutých osôb ktoré potvrdzujú správnosť vykonaného záveru o tom či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. To všetko si od zamestnancov ministerstva vyžaduje dôslednú analytickú činnosť, znalosť činností jednotlivých útvarov v pôsobnosti ministerstva ako aj znalosť všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov týkajúcich sa jednotlivých úsekov činností. Sťažnosti sú prevažne vybavované do 60 pracovných dní. Medzi najčastejšie problémy pri prešetrovaní sťažností a ich samotnom vyhodnocovaní je určenie a vyselektovanie samotných bodov sťažnosti v doručených podaniach, kde osoba sťažovateľa samotné podanie (sťažnosť) nijakým spôsobom sama nerozdelila, neoznačila. Sťažovatelia často vo svojich podaniach len popisujú svoje problémy vo forme konštatovaní spolu s opatreniami, ktoré sa snažili vykonať na ich nápravu a vymenujú inštitúcie a orgány, na ktoré sa už obrátili. Avšak v ich podaniach často chýbajú konkrétne informácie a skutočnosti týkajúce sa ich sťažnosti podľa § 3, 4 a 5 zákona o sťažnostiach.

Pretrvávajúcim problémom naďalej zostávajú vyššie spomenuté nedostatočné počty zamestnancov, ktorí tieto podnety (sťažnosti) prešetrojú alebo inak vybavujú, resp. vykonávajú kontrolnú činnosť, ako aj zvýšená fluktuácia týchto zamestnancov predovšetkým z finančných dôvodov.