

S P R Á V A

o vybavovaní sťažností a petícií v pôsobnosti Ministerstva vnútra Slovenskej republiky za rok 2013

Správa o vybavovaní sťažností a petícií v pôsobnosti Ministerstva vnútra Slovenskej republiky za rok 2013 sa predkladá v zmysle ustanovenia § 10 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení zákona č. 289/2012 Z. z. (ďalej len „zákon o sťažnostiach“). Orgány verejnej správy sú povinné podľa uvedeného ustanovenia zákona o sťažnostiach 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.

Rozkaz ministra vnútra Slovenskej republiky č. 183/2013, čiastka 102, o vydaní Plánu hlavných úloh Ministerstva vnútra Slovenskej republiky na rok 2014, v prílohe v časti B. II. v oblasti riadenia a organizácie v bode 13, písm. c) ukladá sekcii 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 2013“ a predložiť ju na rokovanie porady vedenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo“) v termíne do 28. 02. 2014.

Stav na úseku legislatívy v oblasti vybavovania sťažností a petícií

Zákon o sťažnostiach 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, ktorým sa tieto osoby domáhajú ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnievajú, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy a poukazujú na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti orgánu verejnej správy.

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 (ďalej len „nariadenie o sťažnostiach“). Nariadenie o sťažnostiach stanovuje, ktoré útvary v pôsobnosti ministerstva sú príslušné na vybavovanie sťažností (útvary kontroly) a vymedzuje ich pôsobnosť, postup pri prijímaní sťažností, ich evidovanie, posudzovanie obsahu, ako aj spôsob ich vybavovania a prešetrovania.

Petičné právo sa zaručuje a patrí medzi základné ľudské práva a slobody. Ústava Slovenskej republiky v druhej hlave v čl. 27 ods. 1 zaručuje, že každý má právo sám alebo s inými obracať sa vo veciach verejného alebo iného spoločného záujmu na štátne orgány a orgány územnej samosprávy so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami. Je jedným z nástrojov občanov na kontrolu príslušných orgánov a na presadzovanie verejného záujmu do rozhodovania. Zákon č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o petičnom práve“) podrobnejšie špecifikuje možnosti realizácie petičného práva. V podmienkach ministerstva je vybavovanie petícií upravené nariadením Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 63/1991 o petíciách, ktorým sa upravuje postup pri prijímaní, prerokovaní a vybavovaní petícií (ďalej len „nariadenie o petíciách“).

Odborná a metodická pomoc

Vybavovanie sťažnosti je súhrn činností, akými sú najmä prijímanie, evidovanie, analýza obsahu, prešetrovanie, rozhodovanie o ďalšom spôsobe vybavenia, oznámenie o výsledku prešetrovania, upovedomenie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktorá sťažnosť podala, ale aj prekontrolovanie správnosti vybavenia sťažnosti. Pri týchto činnostiach je potrebné preštudovať rozsiahle materiály, ktoré vyžadujú náročný právny rozbor vyplývajúci z rôznorodosti problematiky, čo kladie vysoké nároky na odbornosť zamestnancov vybavujúcich a prešetrojúcich sťažnosti. 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 a inšpekčnej služby Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „odbor sťažností a kontroly sekcie kontroly“), ale aj zamestnancami odboru kontroly prezídia Policajného zboru (ďalej len „prezídium PZ“). Zamestnanci sekcie verejnej správy Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „sekcia verejnej správy ministerstva“), prezídia Hasičského a záchranného zboru (ďalej len „prezídium HaZZ“) a ďalších útvarov v pôsobnosti Hasičského a záchranného zboru (ďalej len „HaZZ“) v prípade potreby požiadali o metodickú pomoc odbor sťažností a kontroly sekcie kontroly. V pôsobnosti krajského riaditeľstva Policajného zboru (ďalej len „KR PZ“) bola metodická činnosť poskytovaná najmä riaditeľom odboru kontroly alebo vedúcimi oddelení kontroly jednotlivých KR PZ.

Odborná, metodická a konzultačná činnosť bola všetkými útvarmi poskytovaná najmä v rozsahu posudzovania obsahovej a predmetovej stránky prijatých podaní (sťažností) s vedúcim útvaru, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, ako aj konzultácií o spôsobe nakladania s prijatými sťažnosťami zo strany orgánov, ktoré nie sú príslušné na ich vybavenie, keďže sú povinné ich prijímať. Táto konzultačná činnosť sa neposkytovala len v súvislosti s vybavovaním a prešetrovaním sťažností, ale aj v prípade kontrolnej činnosti podľa zákona č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o kontrole v štátnej správe“), nariadenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 81/2011 o vnútornom kontrolnom systéme (ďalej len „nariadenie o vnútornom kontrolnom systéme“) a nariadenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 82/2011 o vykonávaní neplánovaných a operatívnych kontrol (ďalej len „nariadenie o vykonávaní neplánovaných a operatívnych kontrol“).

Zvyšovanie odbornej úrovne zamestnancov vybavujúcich a prešetrojúcich sťažnosti, resp. vykonávajúcich kontrolnú činnosť, bolo vykonávané na rôznych odborných seminároch a školeniach, na rôznych poradách riaditeľov a vedúcich týchto útvarov so svojimi zamestnancami, ale aj na poradách riaditeľov KR PZ s riaditeľmi jednotlivých útvarov KR PZ

a s riaditeľmi okresných riaditeľstiev Policajného zboru (ďalej len „OR PZ“), na ktorých sa prerokovali aktuálne problémy, postupy prešetrovania a vybavovania jednotlivých sťažností, výkonu vnútornej kontroly a zamestnanci boli usmerňovaní o ďalšom postupe.

Za účelom zabezpečenia odborného rastu a vzdelávania sa policajti služobne zaradení na oddelení sťažností odboru kontroly prezídia PZ (ďalej len „odbor kontroly prezídia PZ“) v priebehu roka 2013 zúčastnili rôznych vzdelávacích aktivít, odborných seminárov a kurzov, ktoré boli organizované Centrom účelových zariadení Piešťany, stredisko Inštitút pre verejnú správu v Bratislave. Vzdelávanie bolo zamerané na aplikáciu právnych noriem súvisiacich s prešetrovaním sťažností a výkonom kontroly, a to: „Zákon č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov“, „Ako správne tvoriť a vykladať interné akty riadenia a právne normy (praktikum)“, „Správne konanie – aplikácia správneho poriadku v praxi“ a „Zákon o priestupkoch - priestupkové konanie v praxi“.

V dňoch 16. a 17. apríla 2013 v Centre účelových zariadení, stredisko Smrekovec Donovaly, bolo odborom kontroly prezídia PZ organizované celoslovenské inštruktážno-metodické zamestnanie s cieľom zabezpečiť odborné usmernenie a výklad aplikácie ustanovení zákona o sťažnostiach a zákona o kontrole v štátnej správe a príslušných interných predpisov v pôsobnosti ministerstva. Okrem uvedeného sa zamestnanci vzdelávajú individuálne alebo sú pravidelne preškoľovaní z interných predpisov.

V pôsobnosti HaZZ bola zamestnancom krajských riaditeľstiev Hasičského a záchranného zboru (ďalej len „KR HaZZ“) pri plnení týchto úloh poskytovaná nevyhnutná metodická pomoc oddelením kontroly a interného auditu prezídia HaZZ. Uvedená činnosť bola vykonávaná v prevažnej miere na základe telefonického požiadania zamestnanca KR HaZZ vybavujúceho sťažnosti. Odborná úroveň zamestnancov KR HaZZ týkajúca sa problematiky prijímania, evidovania, prešetrovania a vybavovania sťažností bola zvyšovaná vykonaním prednášky z úrovne prezídia HaZZ pre zamestnancov KR HaZZ v rámci špecializovanej prípravy na Strednej škole požiarnej ochrany Ministerstva vnútra Slovenskej republiky v Žiline v máji 2013, na tému: „Povinnosti orgánu verejnej správy pri prijímaní, evidencii, prešetrovaní a vybavovaní sťažností podľa zákona o sťažnostiach a súvisiaceho nariadenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 113/2010 o sťažnostiach v znení nariadenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 43/2011“ a na tému: „Kontrola v štátnej správe podľa zákona o kontrole, nariadenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 81/2011 o vnútornom kontrolnom systéme a nariadenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 82/2011“. Niektorí príslušníci HaZZ vybavujúci a prešetrojúci sťažnosti absolvovali špecializovaný akreditovaný kurz „Základy kontroly“ v Centre účelových zariadení, stredisko Inštitút pre verejnú správu Bratislava.

V roku 2013 bolo zamestnancami odboru sťažností a kontroly sekcie kontroly vykonané inštruktážno-metodické zamestnanie zamerané na riešenie problémov pri prešetrovaní a vybavovaní sťažností a petícií, na správnu aplikáciu zákona o sťažnostiach, nariadenia o sťažnostiach a nariadenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 163/2011 o vybavovaní sťažností vo veciach výkonu štátnej služby a sťažností v súvislosti s porušením zásady rovnakého zaobchádzania. Zamestnania sa zúčastnili zamestnanci odboru kontroly prezídia PZ, odboru kontroly KR PZ v Bratislave a oddelení kontroly jednotlivých KR PZ.

Systém prijímania sťažností

Podľa zákona o sťažnostiach je sťažnosť možné podať písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou (s účinnosťou od 01. 11. 2012 sa používa všeobecný výraz „v elektronickej forme“). Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná, musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len "predmet sťažnosti") a musí byť sťažovateľom podpísaná. Podpísaním sťažnosti v elektronickej forme sa rozumie podpísanie sťažnosti platným zaručeným elektronickým podpisom sťažovateľa. Ak sťažnosť podaná v elektronickej forme alebo telefaxom nie je podpísaná a sťažovateľ ju do piatich pracovných dní od jej podania nepotvrdí vlastnoručným podpisom, sťažnosť sa odloží.

Najčastejším spôsobom podania sťažnosti v pôsobnosti ministerstva v roku 2013 bolo písomnou formou. Nasleduje podanie sťažnosti ústne do záznamu, najmenej početnou formou je podanie elektronickou poštou a telefaxom. Ak sťažnosť prijal útvar, ktorý nie je príslušný na jej vybavenie, bezodkladne ju postúpil príslušnému útvaru, do pôsobnosti ktorého táto sťažnosť patrí. Všetky útvary v pôsobnosti ministerstva prijímali sťažovateľov, ktorí chceli sťažnosť podať ústne do záznamu, predovšetkým v pracovných dňoch počas základného času služby od 07.30 hod. do 15.30 hod. Pracovníká s nepretržitým výkonom služby prijímali sťažnosti aj mimo tohto základného času služby, ako aj v dňoch pracovného pokoja a v dňoch pracovného voľna.

Kontrola vybavovania sťažností

Vybavovanie sťažností a petícií realizované zamestnancami útvarov kontroly bolo počas celého priebehu vybavovania kontrolované riaditeľom (vedúcim) útvaru, resp. jeho zástupcom. Po vyhodnotení prešetrovanej sťažnosti ako opodstatnenej, bolo zabezpečené prerokovanie zápisnice o prešetrení sťažnosti s vedúcim subjektu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala alebo s jeho zástupcom. V predmetnej zápisnici bola vedúcemu subjektu uložená povinnosť vyplývajúca z ustanovenia § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach, najmä určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky, prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku, ako aj predložiť prijaté opatrenia orgánu, ktorý sťažnosť prešetroval a predložiť mu správu o ich splnení a uplatnení právnej zodpovednosti. Sťažnostný spis bol uložený do archívu na útvare kontroly až potom, čo obsahoval správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti. Tieto skutočnosti sledoval spracovateľ sťažnostného spisu. Taktiež bolo sledované prípadné opakovanie sa sťažnosti s obdobným predmetom podania na ten istý útvar.

Odbor (oddelenie) kontroly KR PZ je orgánom verejnej správy v pôsobnosti ministerstva, príslušným na vybavenie sťažnosti, ktorá smeruje proti činnosti útvarov v pôsobnosti KR PZ, ktorý však nevybavuje opakované sťažnosti, sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a ani sťažnosti proti odloženiu sťažnosti. Obdobne je tomu aj na KR HaZZ, kde nie sú vytvorené samostatné oddelenia na vybavovanie sťažností, petícií a iných podaní, ale ich vybavovanie vykonávajú poverení príslušníci tých oddelení, do pôsobnosti ktorých predmet sťažnosti smeroval a ktorí vykonávajú túto činnosť popri svojich iných služobných činnostiach. Kontrolu

správnosti vybavovania sťažností na týchto útvaroch vykonáva predovšetkým odbor kontroly prezídia PZ, resp. oddelenie kontroly a interného auditu prezídia HaZZ.

V roku 2013 bolo z úrovne oddelenia sťažností odboru kontroly prezídia PZ vykonaných deväť kontrol vybavovania sťažností v zmysle nariadenia o sťažnostiach, ktoré boli zamerané na kontrolu, či sa opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku riadne plnia a jedna kontrola zameraná na dodržiavanie zákona o sťažnostiach a príkazu prezidenta Policajného zboru číslo PPZ-OKS-147/2013 zo dňa 27. 03. 2013 (prijatie opatrení k zabezpečeniu jednotného postupu útvarov Policajného zboru v súlade s platnými právnymi predpismi).

Kontrola vybavovania sťažností je 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 a ani nevybavujú. OR PZ, resp. útvary v ich pôsobnosti len prijímajú a následne postupujú sťažnosti na vybavenie na jednotlivé KR PZ.

Kontroly sťažnostných spisov na úrovni HaZZ sú vykonávané dvomi postupmi. V jednom ide o kontroly vykonávané prezídiom HaZZ na KR HaZZ, ktoré sú vykonávané podľa zákona o kontrole v štátnej správe a súvisiaceho nariadenia o vnútornom kontrolnom systéme. Prezídium HaZZ vykonalo v roku 2013 takúto kontrolu prijímania, evidovania a vybavovania sťažností podľa zákona o sťažnostiach na KR HaZZ v Trnave v rámci plánovanej komplexnej kontroly. Kontrola nebola k 31.12.2013 ukončená. Druhým postupom vykonávania kontrol správnosti vybavovania sťažností v HaZZ podľa zákona o sťažnostiach je kontrola vybavenia pôvodných sťažností na základe doručenej opakovanej sťažnosti. Tento postup v roku 2013 nebol uplatnený, keďže prezídiu HaZZ nebola v sledovanom období doručená opakovaná sťažnosť. Rovnako neboli doručené ani sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sťažnosti.

Kontrolu vybavovania sťažností vo vzťahu k útvarom kontroly prezídia PZ, KR PZ, prezídia HaZZ, KR HaZZ a sekcie verejnej správy ministerstva vykonáva odbor sťažností a kontroly sekcie kontroly, s výnimkou tých sťažností, o ktorých rozhodol minister vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „minister“).

Odboru sťažností a kontroly sekcie kontroly boli okrem podaní smerovaných priamo, postupované aj podania (sťažnosti), ktoré boli adresované ministrovi, resp. ministerstvu. Okrem kontrol vybavovania sťažností podľa zákona o sťažnostiach boli zamestnancami odboru sťažností a kontroly sekcie kontroly vykonávané aj kontroly, zamerané na kontrolu vybavených sťažnostných spisov podľa zákona o kontrole v štátnej správe a nariadenia o vnútornom kontrolnom systéme a boli vykonávané kontroly podľa nariadenia o vykonávaní neplánovaných a operatívnych kontrol.

Na útvaroch v podriadenosti ministerstva bolo v roku 2013 odborom sťažností a kontroly sekcie kontroly vykonaných osem plánovaných kontrol, a to: na KR PZ v Žiline, na KR HaZZ v Prešove, na KR HaZZ v Banskej Bystrici, na odbore kontroly prezídia PZ, na KR PZ v Košiciach, na KR PZ v Banskej Bystrici, na KR PZ v Prešove a na KR PZ v Trnave. Kontroly boli zamerané na prijímanie, evidovanie, prešetrovanie a vybavovanie sťažností podľa zákona o sťažnostiach a dodržiavania nariadenia o sťažnostiach. Kontroly boli vykonané v zmysle zákona o kontrole v štátnej správe, pričom dve kontroly boli zahájené ešte v roku 2012 a ukončené v roku 2013.

Plánované kontroly na KR PZ v Žiline, na KR PZ v Košiciach, KR HaZZ v Prešove a na KR HaZZ v Banskej Bystrici boli ukončené protokolom, teda zistením nedostatkov. Vykonanými kontrolami bol vo všetkých prípadoch zistený postup v rozpore s ustanoveniami zákona o sťažnostiach a nariadenia o sťažnostiach. Jednalo sa hlavne o nesprávne vyhodnotenie obsahu a predmetu sťažnosti, respektíve jej častí, nesprávne rozhodnutie o odložení sťažnosti, nedostatočné zistenie skutočného stavu veci, nezabezpečenie vyjadrenia dotknutej osoby, nezabezpečenie potrebných písomností, dôležitých pre rozhodnutie a podobne. Príčinou zistených nedostatkov je nedbanlivosť, neznalosť a nesprávny výklad platných právnych noriem a interných aktov riadenia.

Vedúcemu orgánu štátnej správy, v ktorom sa sťažnosti prešetrovali, bola uložená povinnosť prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov, určiť zodpovedné osoby a uplatniť právnu zodpovednosť voči zamestnancom zodpovedným za zistené nedostatky. Ako zodpovedné osoby boli určení príslušníci uvedených KR PZ a KR HaZZ. Riaditeľ KR HaZZ v Prešove dvom príslušníkom KR HaZZ udelil ústnu výčitku, dvom príslušníkom KR HaZZ v Banskej Bystrici riaditeľ KR HaZZ v Banskej Bystrici uložil písomné upozornenie (výčitku), šiestim príslušníkom KR PZ zaradeným na oddelení kontroly KR PZ v Košiciach riaditeľ KR PZ v Košiciach uplatnil disciplinárne opatrenie, a to udelenie výčitky. Prijímané opatrenia boli splnené a primerané k závažnosti zistených nedostatkov.

Plánované kontroly na odbore kontroly prezídia PZ, na KR PZ v Banskej Bystrici, na KR PZ v Prešove a KR PZ v Trnave boli ukončené záznamom, teda bez zistenia nedostatkov.

Vyhodnotenie činnosti útvarov

Sťažnosti boli podľa zákona o sťažnostiach vybavované v lehote 60 pracovných dní a len v odôvodnených prípadoch bola lehota na vybavenie sťažnosti predĺžená. Obdobne tomu bolo aj v prípade vybavovania a prešetrovania petícií. Kvalita výstupných materiálov bola na požadovanej odbornej a legislatívnej úrovni. Zamestnanci na útvaroch kontroly spĺňajú plánované kvalifikačné predpoklady na výkon funkcie, primerane spĺňajú požiadavky na odbornosť, znalosť všeobecne záväzných právnych noriem a interných predpisov.

Na útvaroch kontroly KR PZ je neustálym problémom vysoká fluktuácia zamestnancov, dôvodom ktorej je predovšetkým nedostatočné finančné ohodnotenie, 5. platová trieda je nepostačujúca najmä s ohľadom na veľký rozsah služobnej činnosti, potrebu veľkého spektra znalostí, vedomostí a praktických skúseností. Veľa zamestnancov tak veľmi skoro odchádza na iné, lepšie ohodnotené pracovné pozície v rámci ministerstva, alebo odchádzajú do súkromného sektora, kde je ich finančné ohodnotenie vyššie.

Vysoká zaťaženosť zamestnancov v hodnotenom období bola tak na úseku vybavovania sťažností, ako aj na úseku výkonu vnútornej kontroly, napr. v zmysle nariadenia o vnútornom kontrolnom systéme a nariadenia o vykonávaní neplánovaných a operatívnych kontrol. Zamestnanci boli zaťažovaní v oboch týchto činnostiach v rovnakej miere tak, aby nebola ovplyvnená kvalita vybavovania a prešetrovania sťažností, ako aj výkonu vnútornej kontroly. Občasné problémy, ktoré sa vyskytovali pri vykonávaní činnosti útvarov kontroly boli zväčša teoreticko-legislatívneho charakteru, iné spočívali v praktickej aplikácii všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov, ktorých poznanie priniesla až samotná prax. Tieto boli

riešené v úzkej spolupráci s odborom kontroly prezídia PZ, resp. odborom sťažností a kontroly sekcie kontroly.

Zamestnanci odboru sťažností a kontroly sekcie kontroly, okrem prešetrovania sťažností podľa zákona o sťažnostiach, prešetrojú aj sťažnosti podľa osobitných predpisov (napríklad podľa zákona 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, zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákona č. 315/2001 Z. z. o Hasičskom a záchrannom zbore v znení neskorších predpisov) a taktiež vykonávajú aj kontrolu týchto sťažností vybavovaných útvarmi v podriadenosti ministerstva.

Ministrovi bola za hodnotené obdobie poskytnutá jedna informácia o prešetrenej sťažnosti, ktorú si vyžiadal z dôvodu jej závažnosti.

Súhrnné údaje o počtoch sťažností a petícií v pôsobnosti ministerstva

Evidencia sťažností sa aj v roku 2013 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 2013 tvorili údaje vložené do IS CEVISTA zamestnancami odboru kontroly prezídia PZ a útvarov kontroly KR PZ (spolu ďalej len „útvary PZ“), ako aj zamestnancami odboru sťažností a kontroly sekcie kontroly a kancelárie ministra vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „kancelária 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 centrálneho štatistického prehľadu o vybavovaných podaniach označených ako sťažnosti vyplýva, že v sledovanom období bolo zaevidovaných celkom **3 674** podaní, z toho bolo **317** prenesených sťažností (nespracovaných) z roku 2012 a celkom **3 357** zaevidovaných v hodnotenom roku 2013.

Z uvedeného celkového počtu zaevidovaných podaní bolo v priebehu roka 2013 postúpených medzi útvarmi v pôsobnosti ministerstva (ďalej len „postúpené v rezorte“) celkom **608** podaní. V týchto prípadoch išlo predovšetkým o podania, ktoré boli doručené adresátovi v pôsobnosti ministerstva, ktorý nebol vecne príslušný na ich vybavenie. Uvedené podania boli bezodkladne postúpené subjektom príslušným na vybavenie sťažností. Subjekt, ktorý takéto podanie postúpil inému subjektu v pôsobnosti ministerstva, štatisticky ho vykázal v počte postúpených podaní v pôsobnosti ministerstva. Subjekt, ktorý takéto podanie vybavil, vykázal ho v počte vybavených alebo vrátených podaní.

V priebehu roka 2013 jednotlivé subjekty ministerstva obdržali celkom **348** 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.

Ďalej bolo zaevidovaných **8** sťažností, ktoré neboli prijaté z toho dôvodu, že sťažovateľ odmietol vyhotovenie záznamu, alebo ho odmietol podpísať.

V roku 2013 sa v centrálnej evidencii sťažností začal sledovať aj počet podaní, ktoré síce neboli v súlade so zákonom o sťažnostiach, ale ktoré neboli sťažovateľovi vrátené a boli vybavené podľa osobitného predpisu. Takýchto podaní bolo evidovaných celkom **56**.

Údaje o počte podaní postúpených v rezorte a údaje o počte vrátených podaní, neprijatých podaní a nevrátených podaní, ktoré boli vybavené podľa osobitného predpisu, sa nezapočítavajú do štatistiky vybavovaných sťažností za rok 2013. 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 o vykazovaní údajov o vybavovaných sťažnostiach a petíciách za jednotlivé rezorty s cieľom zabezpečenia jednotnosti vykazovaných údajov.

V hodnotenom období bolo z celkového počtu **3 674** zaevidovaných podaní celkom **2 654** vybavovaných sťažností (po odpočítaní podaní postúpených v rezorte, vrátených podaní, neprijatých podaní a nevrátených podaní, ktoré boli vybavené podľa osobitného predpisu). Z toho boli kanceláriou ministra vnútra vybavované **2** sťažnosti, sekciou kontroly (spolu za všetky sledované oblasti) **610** sťažností, sekciou verejnej správy ministerstva **28** sťažností, útvarmi PZ celkom **2 005** sťažností a útvarmi HaZZ celkom **9** 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 **2 654** vybavovaných sťažností v pôsobnosti ministerstva bolo ku dňu 31. 12. 2013 vybavených spolu **2 358** sťažností, z toho smerovalo na oblasť Policajného zboru **2 282** sťažností, na oblasť Hasičského a záchranného zboru **11** sťažností a na oblasť verejnej správy **65** sťažností.

Z celkového počtu **2 358** vybavených sťažností (bez postúpených v rezorte, vrátených, neprijatých a nevrátených, ktoré boli vybavené podľa osobitného predpisu) bolo vybavených prešetrovaním **1 432** sťažností, postúpením mimo pôsobnosť ministerstva (ďalej len „postúpené mimo rezort“) **58** sťažností a odložením **868** sťažností. Z celkového počtu **1 432** prešetrovaných sťažností bolo **180** opodstatnených sťažností, **918** neopodstatnených sťažností a **334** nevyhodnotených sťažností. Ku koncu sledovaného obdobia bolo vykázaných celkom **296** 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. 9 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 2013 komplexne poskytuje tabuľka č. 1 v prílohe č. 1 tejto správy.

Z evidovaných štatistických údajov vyplýva, že v roku 2013 bolo vybavovaných celkom **2 574** podaní označených ako sťažnosti (bez postúpených v rezorte, vrátených, neprijatých a nevrátených, ktoré boli vybavené podľa osobitného predpisu) smerujúcich na oblasť Policajného zboru. V porovnaní s rokom 2012, kedy bolo vybavovaných celkom **2 907** podaní, došlo k poklesu o **333** podaní, čo predstavuje v percentuálnom vyjadrení pokles o **11,46 %**.

Vybavených sťažností smerujúcich na oblasť Policajného zboru bolo celkom **2 282**, z toho vybavila sekcia kontroly **526** sťažností, kancelária ministra vnútra **2** sťažností, odbor kontroly prezídia PZ **289** sťažností a útvary kontroly KR PZ celkom **1 465** sťažností. Z podrobnejšieho vyhodnotenia celkového počtu **2 282** vybavených sťažností smerujúcich na oblasť Policajného zboru vyplýva, že v hodnotenom období bolo prešetrovaných **1 406** sťažností, čo predstavuje **61,61 %**-ný podiel zo všetkých vybavených sťažností. V porovnaní s rokom 2012, kedy tento podiel predstavoval **61,25 %**, došlo k nepodstatnému nárastu.

Z celkového počtu **1 406** prešetrovaných sťažností predstavuje počet :

- opodstatnených sťažností **175,**
- neopodstatnených sťažností **897,**
- nevyhodnotených sťažností **334.**

Opodstatnenosť bola teda zistená u **175** sťažností, čo z celkového počtu **1 406** prešetrovaných sťažností predstavuje **12,45 %**. V porovnaní s predchádzajúcim rokom, kedy bola zaznamenaná **14,87 %**-ná opodstatnenosť, došlo k miernemu poklesu.

Z počtu vybavených sťažností bolo ďalej **35** sťažností vybavených postúpením mimo rezort a **841** sťažností vybavených odložením.

Ku dňu 31. 12. 2013 zostalo celkom **292** 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 2013 je uvedený v prílohe č. 2 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 2013 sa na počte sťažností smerujúcich na Policajný zbor ako odosielatelia najviac podieľali fyzické osoby (občania), ktoré zaslali celkom **1 961** sťažností, čo predstavuje **85,93 %** zo všetkých **2 282** vybavených sťažností. V tomto období bolo doručených **173** anonymných podaní, čo predstavuje **7,58 %**. V poradí ďalšou skupinou odosielateľov boli právnické osoby (organizácie), ktoré zaslali **62** sťažností, čo predstavuje **2,72 %**. Podrobný prehľad vybavených sťažností v roku 2013 smerujúcich na oblasť Policajného zboru je uvedený v tabuľke č. 1 prílohy č. 3 tejto správy.

z hľadiska príčin opodstatnenosti sťažností

Najčastejšou príčinou opodstatnených sťažností aj v roku 2013 bola neznalosť a nesprávny výklad všeobecne záväzných právnych predpisov, resp. interných prepisov. Uvedená príčina bola z celkového počtu **278** zodpovedných osôb zistená v **141** prípadoch, čo predstavuje **50,72 %**. Druhým najčastejším dôvodom opodstatnených sťažností bola v **96** prípadoch zistená nedbalosť a nedisciplinovanosť, čo predstavuje **34,53 %**. Prehľad príčin, ktoré viedli k podaniu opodstatnených sťažností smerujúcich na oblasť Policajného zboru za rok 2013 je uvedený v tabuľke č. 2 prílohy č. 3 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 **157** prípadoch, čo predstavuje **56,47 %** z celkového počtu **278** zodpovedných osôb. Predmetný postih voči jednotlivcom zodpovedných za opodstatnené sťažnosti bol aj v predchádzajúcich rokoch uplatňovaný najčastejšie. Ďalšími najčastejšími postihmi boli písomné pokarhania v **31** prípadoch a zníženie služobného platu v **21** prípadoch. Štatistický prehľad postihov osôb zodpovedných za opodstatnené sťažnosti smerujúce na oblasť Policajného zboru za rok 2013 je uvedený v tabuľke č. 3 prílohy č. 3 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 **964** prípadoch. Z tohto počtu bolo prešetrovaných **818** prípadov a opodstatnenosť bola zistená v **8** prípadoch, čo v percentuálnom vyjadrení predstavuje hodnotu len **0,98 %**. Ďalšie najčastejšie námietky smerovali na postup pri objasňovaní priestupkov (658 prípadov) a postup policajného orgánu (311 prípadov). Najväčší počet **76** zodpovedných osôb pri opodstatnených sťažnostiach je aj v tomto roku evidovaný pri podaniach smerovaných na postup pri objasňovaní priestupkov. Z počtu **658** takýchto prešetrovaných prípadov je podiel opodstatnenosti vo výške **14,59 %**. Najväčšiu opodstatnenosť v percentuálnom vyjadrení predstavovali sťažnosti smerujúce najmä na zásah do občianskoprávných záležitostí (100,00 % - 2 opodstatnené sťažnosti z 2 prešetrovaných), prešetrovanie dopravnej nehody (27,50 %) a neprijatie oznámenia (25,18 %). Podrobnejší prehľad vybavených a prešetrovaných sťažností (objektov) v roku 2013 smerujúcich na oblasť Policajného zboru z hľadiska predmetu sťažnosti je uvedený v tabuľke č. 4 prílohy č. 3 tejto správy.

z hľadiska vykonávanej služby (činnosti)

V hodnotenom období najväčší počet námietok sťažovatelia smerovali voči službe poriadkovej polície, kde je zaradený aj najväčší počet príslušníkov Policajného zboru, a to v **2 896** prípadoch. Z tohto počtu bolo prešetrovaných **2 217** prípadov a opodstatnenosť bola zistená v **183** prípadoch, čo predstavuje **8,25 %**. Ďalšie najčastejšie námietky, tak ako aj v minulom roku, smerovali na činnosť služby dopravnej polície (680 prípadov) a služby kriminálnej polície (429 prípadov). Sumarizovaný prehľad vybavených a prešetrovaných sťažností (objektov) v roku 2013 smerujúcich na oblasť Policajného zboru z hľadiska vykonávanej služby (činnosti) je uvedený v tabuľke č. 5 prílohy č. 3 tejto správy.

Rozbor vybavovaných a prešetrovaných sťažností smerujúcich na oblasť Hasičského a záchranného zboru

V roku 2013 bolo zaevidovaných celkom **12** podaní označených ako sťažnosti (bez postúpených v rezorte, vrátených, neprijatých a nevrátených, ktoré boli vybavené podľa osobitného predpisu) smerovaných na oblasť HaZZ. V porovnaní s rokom 2012, kedy bolo zaevidovaných celkom **33** podaní, došlo k poklesu o **21** podaní. Vybavených sťažností smerujúcich na oblasť HaZZ bolo celkom **11**, z toho vybavila sekcia kontroly **3** sťažnosti, prezídium HaZZ **1** sťažnosť a ďalšie útvary HaZZ celkom **7** sťažností.

Z celkového počtu **11** vybavených sťažností bolo prešetrovaných **5** sťažností, čo predstavuje percentuálny podiel vo výške **45,45 %**. Postúpením mimo rezort bola vybavená **1** sťažnosť a odložením **5** sťažností.

Z **5** prešetrovaných sťažností predstavuje počet :

- opodstatnených sťažností **2**,
- neopodstatnených sťažností **3**,
- nevyhodnotených sťažností **0**.

Sekcia kontroly vybavila a prešetrila **3** sťažnosti, z ktorých bola **1** sťažnosť vyhodnotená ako opodstatnená a **2** neopodstatnené. Prezídium HaZZ priamo vybavilo odložením **1** sťažnosť a ďalšími útvarmi HaZZ bolo vybavených **7** sťažností, prešetrovaním vybavili **2** sťažnosti, **1** sťažnosť postúpili mimo rezort a **4** sťažnosti vybavili odložením. Opodstatnenosť bola zistená v **1** prípade a **1** sťažnosť bola vyhodnotená ako neopodstatnená.

Z celkového počtu **5** prešetrovaných sťažností smerujúcich na oblasť HaZZ bola celková opodstatnenosť zistená v **2** prípadoch, čo predstavuje podiel vo výške **40,00 %**.

Ku dňu 31. 12. 2013 zostala **1** nevybavená, resp. rozpracovaná sťažnosť smerujúca na oblasť HaZZ.

Prehľad o počte prešetrovaných sťažností smerujúcich na oblasť HaZZ, 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 2013 je uvedený v prílohe č. 4 tejto správy.

■ prehľad vybavených sťažností z hľadiska podávateľa

V roku 2013 sa na počte sťažností smerujúcich na HaZZ najviac podieľali občania (fyzické osoby), ktorí zaslali celkom **7** sťažností, čo predstavuje **63,64 %** zo všetkých **11** sťažovateľov. Ďalšou najpočetnejšou skupinou boli anonymní podávatelia, ktorí doručili **3** podania (27,27 %). Podrobný prehľad vybavených sťažností v roku 2013 smerujúcich na oblasť HaZZ z hľadiska podávateľa je uvedený v tabuľke č. 1 prílohy č. 5 tejto správy.

■ z hľadiska príčin opodstatnenosti sťažností

Opodstatnenosť v roku 2013 bola zistená v prípade **2** sťažností, pri ktorých námietky sťažovateľov smerovali na **3** zodpovedné osoby. Príčinou opodstatnených sťažností bola v **2** prípadoch neznalosť a nesprávny výklad všeobecne záväzných právnych predpisov, resp. interných prepisov a v **1** prípade nedostatky v kontrole a riadení. Prehľad príčin, ktoré viedli k podaniu opodstatnených sťažností smerujúcich na oblasť HaZZ za rok 2013 je uvedený v tabuľke č. 2 prílohy č. 5 tejto správy.

■ prehľad vybavených a prešetrovaných sťažností z hľadiska predmetu sťažnosti

Z vyhodnotenia vybavených a prešetrovaných sťažností vyplýva, že v hodnotenom období najviac námietok sťažovateľov z celkového počtu zodpovedných osôb **12** 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 **5** prípadoch. Z tohto počtu boli prešetrované **2** podnety a opodstatnenosť bola zistená v **1** prípade. Podrobnejší prehľad vybavených a prešetrovaných sťažností (objektov) v roku 2013 smerujúcich na oblasť HaZZ z hľadiska predmetu sťažnosti je uvedený v tabuľke č. 3 prílohy č. 5 tejto správy.

Rozbor vybavovaných a prešetrovaných sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy

V roku 2013 bolo zaevidovaných celkom **68** podaní označených ako sťažnosti (bez postúpených v rezorte, vrátených, neprijatých a nevrátených, ktoré boli vybavené podľa osobitného predpisu) smerovaných na oblasť verejnej správy. V porovnaní s rokom 2012, kedy bolo zaevidovaných celkom **56** podaní, došlo k zvýšeniu o **12** podaní.

Vybavených sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy bolo celkom **65**, z toho vybavila sekcia kontroly **40** sťažností a sekcia verejnej správy ministerstva **25** sťažností.

Z celkového počtu **65** vybavených sťažností bolo prešetrovaných **21** sťažností, čo predstavuje percentuálny podiel vo výške **32,31 %**. Postúpením mimo rezort bolo vybavených **22** sťažností a odložením bolo vybavených **22** sťažností.

Z **21** prešetrovaných sťažností predstavuje počet :

- opodstatnených sťažností **3,**
- neopodstatnených sťažností **18,**
- nevyhodnotených **0.**

Sekcia kontroly zo **40** vybavených sťažností prešetrila **6** sťažností, z čoho bola **1** opodstatnená. Sekcia verejnej správy ministerstva v hodnotenom období z **25** vybavených sťažností prešetrila celkom **15** sťažností, z čoho boli **2** opodstatnené sťažnosti.

Z celkového počtu **21** prešetrovaných sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy bola opodstatnenosť zistená v **3** prípadoch, čo predstavuje podiel vo výške **14,29 %**. V porovnaní s predchádzajúcim rokom, kedy bol zaznamenaný podiel vo výške **23,53 %**, došlo k menšiemu poklesu.

Ku dňu 31. 12. 2013 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 2013 je uvedený v prílohe č. 6 tejto správy.

prehľad vybavených sťažností z hľadiska podávateľa

V roku 2013 sa na počte sťažností smerujúcich na verejnú správu najviac podieľali fyzické osoby (občania), ktoré doručili celkom **47** sťažností, čo predstavuje **72,31 %** zo všetkých **65** vybavených sťažností. Ďalšou najpočetnejšou skupinou podávateľov sťažností boli právnické osoby (organizácie), ktoré doručili **10** podaní (**12,96 %**). Podrobný prehľad vybavených sťažností v roku 2013 smerujúcich na oblasť verejnej správy z hľadiska podávateľa je uvedený v tabuľke č. 1 prílohy č. 7 tejto správy.

z hľadiska príčin opodstatnenosti sťažností

Príčina väčšiny námietok sťažovateľov opodstatnených sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy (4 prípady) súvisela s neznalosťou a nesprávnym výkladom noriem (2 prípady). Prehľad príčin, ktoré viedli k podaniu opodstatnených sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy za rok 2013 je uvedený v tabuľke č. 2 prílohy č. 7 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 najmä o závery prešetrenej sťažnosti (16 prípadov) alebo problematiku vnútorných vecí (4 prípady). Podrobnejší prehľad vybavených a prešetrovaných sťažností (objektov) v roku 2013 smerujúcich na oblasť verejnej správy z hľadiska predmetu sťažnosti je uvedený v tabuľke č. 3 prílohy č. 7 tejto správy.

Opakované sťažnosti

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

V pôsobnosti ministerstva opakované sťažnosti prešetruje kancelária ministra vnútra, odbor sťažností a kontroly sekcie kontroly, odbor kontroly prezídia PZ a oddelenie kontroly a interného auditu prezídia HaZZ. 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 sťažností sekcie kontroly bola sťažnosť postúpená na prešetrenie kancelárii ministra vnútra.

V opodstatnených opakovaných sťažnostiach vybavovaných útvarmi boli predovšetkým nasledovné pochybenia:

- nesúhlas s vybavením predchádzajúcej sťažnosti,
- nedostatočná obsahová analýza sťažnosti,
- sťažnosť vybavená v rozpore so zákonom o sťažnostiach,
- nesúhlas so záverom prešetrenej sťažnosti,
- postup pri prešetrovaní sťažnosti.

V hodnotenom období bolo v pôsobnosti ministerstva z celkového počtu **2 574** vybavovaných sťažností evidovaných a vybavených celkom **143** opakovaných sťažností (aktuálne z roku 2013, neukončené v roku 2012, bez neprijatých a postúpených v rezorte) nasledovne:

▪ prešetrením	102,
▪ postúpením mimo rezort	3,
▪ odložením	33.

Z prešetrovaných **102** opakovaných sťažností sa potvrdila opodstatnenosť v **4** sťažnostiach, čo predstavuje percentuálny podiel vo výške **3,92 %**. Porovnaním s rokom 2012, kedy bola zaznamenaná **4,44 %** - ná opodstatnenosť, došlo k jej miernemu poklesu.

Ku dňu 31. 12. 2013 zostalo **5** nevybavených, resp. rozpracovaných opakovaných sťažností.

Celkový prehľad o opakovaných sťažnostiach kompletne poskytuje príloha č. 8 tejto správy.

Petície

V roku 2013 boli podľa zákona o petíciách vybavené **2** petície. Obe petície boli postúpené mimo rezort. Okrem nich boli evidované ďalšie dva podnety označené ako petície, u ktorých po obsahovom posúdení bolo zistené, že nespĺňali náležitosti petície v zmysle ustanovení zákona o petíciách a boli vybavené ako sťažnosť, resp. ako podnet na vykonanie operatívnej kontroly.

Popis evidovaných petícií :

1. Petícia občanov obce Spišský Štvrtok a okolitých obcí proti presídleniu Letanovskej osady.
 - petícia bola postúpená na vybavenie Obecnému úradu Letanovce.
2. Petícia občanov obce Horný Hričov v súvislosti s výstavbou zariadenia na výrobu elektrickej energie spaľovaním obnoviteľných zdrojov v ich obci.
 - petícia bola postúpená na vybavenie Ministerstvu dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky.

Záver

Ministerstvu vnútra Slovenskej republiky bolo za rok 2013 doručených **2 337** sťažností (údaj predstavuje číselné vyjadrenie všetkých podaní označených ako sťažnosti, ktoré boli evidované v roku 2013, bez započítania nespracovaných podaní z roku 2012, vrátených a neprijatých podaní, podaní postúpených v rezorte a nevrátených podaní, ktoré boli vybavené podľa osobitného predpisu), čo predstavuje menej ako v minulom roku o 269 sťažností (v absolútnom vyjadrení). Ako vyplýva z Informácie o vybavovaní petícií a sťažností za rok 2012 Úradom vlády Slovenskej republiky a orgánmi štátnej správy, bolo v roku 2012 ministerstvu doručených **2 606** sťažností (všetky podania označené ako sťažnosti, ktoré boli evidované v roku 2012, bez započítania nespracovaných podaní z roku 2011, vrátených podaní a podaní postúpených v rezorte), čo je stále najviac zo všetkých ústredných orgánov štátnej správy.

Nadalej boli hlavnými príčinami sťažností občanov najmä porušenie, nesprávna aplikácia, neznalosť, prípadne nejednotný výklad zákona, všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov, ale aj nesprávny postup v konaní jednotlivých zamestnancov na útvaroch ministerstva. Občania tiež poukazovali na nedodržanie etického kódexu policajtov, na zneužitie ich právomoci, na ich spôsob komunikácie, zneužitie služobného postavenia, či porušenie pracovnej disciplíny.

Je potrebné zdôrazniť, 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.

Pri prešetrovaní sťažností, ale aj pri ich vyhodnocovaní patrí určenie a vyselektovanie samotných bodov sťažnosti medzi najčastejšie problémy, najmä, ak 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. V ich podaniach však často chýbajú konkrétne informácie a skutočnosti týkajúce sa ich sťažnosti v zmysle ustanovenia § 3 až 5 zákona o sťažnostiach.

Úroveň výstupných materiálov, ako aj písomných informácií pre sťažovateľov, je na požadovanej úrovni, po obsahovej stránke sú spracovávané v súlade s ustanovením § 20 zákona o sťažnostiach.

Pretrvávajúcim problémom na jednotlivých útvaroch naďalej zostáva fluktuácia zamestnancov, ktorí sťažnosti prešetrujú alebo vybavujú, resp. vykonávajú kontrolnú činnosť, predovšetkým z finančných dôvodov, keďže 5. platová trieda nie je na tak náročnú činnosť postačujúca.

V oblasti legislatívy sa v podmienkach ministerstva i naďalej stretávame s problémom dostupnosti a aktuálnosti platných všeobecne záväzných právnych predpisov. Aj v súvislosti s reformou verejnej správy a organizačnými zmenami na ministerstve by bolo potrebné novelizovať zákon o sťažnostiach a v nadväznosti na novelu zákona pripraviť novelu nariadenia o sťažnostiach tak, aby zákon o sťažnostiach mohol plniť svoju funkciu ochrany práv jednotlivca v prípade, ak boli porušované činnosťou orgánu verejnej správy.

Petičné právo, ako základné právo zahrnuté do politických práv, predstavuje jednu z foriem priamej demokracie. Je jedným z prostriedkov, prostredníctvom ktorých dochádza k uplatneniu princípu suverenity občanov zakladajúceho ich legitímny nárok zúčastňovať sa na správe vecí verejných. Prax ukázala, že aj nariadenie o petíciách, vydané ešte v roku 1991, v súčasnosti nekorešponduje s platnými právnymi normami, s organizačnými zmenami na ministerstve, ako aj so zmenami vo verejnej správe. Novelizáciou by sa zohľadnil aktuálny právny stav, ako aj pôsobnosť vybavovania petícií v podmienkach ministerstva.