

S P R Á V A

o vybavovaní sťažností a petícií v pôsobnosti Ministerstva vnútra Slovenskej republiky za rok 2014

Správa o vybavovaní sťažností a petícií v pôsobnosti Ministerstva vnútra Slovenskej republiky za rok 2014 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.

Opatrenie ministra vnútra Slovenskej republiky č. 143/2014 o Pláne hlavných úloh Ministerstva vnútra Slovenskej republiky na rok 2015, v prílohe v časti B. II. v oblasti riadenia a organizácie v bode 2.11.3. ukladá sekcii kontroly a inšpekčnej služby Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „sekcia kontroly“) úlohu vypracovať a predložiť na rokovanie porady vedenia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo“) správu o vybavovaní sťažností a petícií v rezorte ministerstva za rok 2014 v termíne do 28. 02. 2015.

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. Sťažnosťou podľa zákona o sťažnostiach je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, 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 zároveň poukazujú na konkrétne nedostatky v ich činnosti, 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, upravuje postup pri podávaní, prijímaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrovania petície. 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“).

V súvislosti s realizáciou vládneho programu ESO (Efektívna, Spoľahlivá, Otvorená štátna správa) a na základe zákona č. 180/2013 Z. z. o organizácii miestnej štátnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 180/2013 Z. z.“) k 1. októbru 2013 vzniklo 72 okresných úradov. Postavenie okresného úradu ako miestneho orgánu štátnej správy je upravené v ustanovení § 2 ods. 1 zákona č. 180/2013 Z. z. Podľa ustanovenia § 2 ods. 2 zákona č. 180/2013 Z. z. okresný úrad riadi a za jeho činnosť zodpovedá prednosta okresného úradu, ktorého na návrh ministra vnútra Slovenskej republiky vymenúva vláda Slovenskej republiky.

Okresný úrad ako miestny orgán štátnej správy vybavuje sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach. V tejto súvislosti sa v priebehu rokov 2013 až 2014 uskutočnilo niekoľko pracovných stretnutí zástupcov sekcie kontroly, sekcie verejnej správy ministerstva, zástupcov tých ústredných orgánov štátnej správy, do ktorých pôsobností patrí výkon štátnej správy uskutočňovaný odbormi okresných úradov a zástupcov sekcie kontroly a prevencie korupcie Úradu vlády Slovenskej republiky. Na pracovnom stretnutí konanom dňa 29. 05. 2014 na ministerstve sa za účasti uvedených zástupcov prijal záver, že najbližším nadriadeným orgánom verejnej správy na účely zákona o sťažnostiach, vo vzťahu k okresným úradom ako miestnym orgánom štátnej správy, je ministerstvo.

Odborom sťažností a kontroly výkonu štátnej služby úradu kontroly sekcie kontroly (ďalej len „odbor sťažností sekcie kontroly“) je v zmysle uvedeného pripravované nové nariadenie o sťažnostiach, podľa ktorého budú pri vybavovaní sťažností postupovať aj jednotlivé okresné úrady. Súbežne s prípravou nariadenia bolo v závere roka 2014, na požiadanie Úradu vlády Slovenskej republiky, spracovávané aj stanovisko k aktuálnemu zneniu ustanovení zákona o sťažnostiach nakoľko Úrad vlády Slovenskej republiky zaradil do plánu legislatívnych úloh na rok 2015 prípravu novely zákona o sťažnostiach. Ukončenie legislatívneho procesu vydania nového nariadenia o sťažnostiach sa predpokladá v prvom polroku roka 2015.

Na zabezpečenie jednotného postupu pri vybavovaní sťažností vo veciach výkonu štátnej služby a sťažností v súvislosti s porušením zásady rovnakého zaobchádzania v podmienkach ministerstva bolo vydané 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.

Úradom vlády Slovenskej republiky ako ústredným orgánom štátnej správy pre oblasť kontroly, sťažností a petícií bola v roku 2014 predložená na pripomienkové konanie novela

zákona o petičnom práve. Novela je v legislatívnom procese. Predpokladá sa, že v roku 2015 bude novela Národnou radou Slovenskej republiky schválená a vstúpi do platnosti. Po prijatí novely zákona o petičnom práve bude odborom sťažností sekcie kontroly spracované aj nové nariadenie o petíciách.

Odborná a metodická pomoc

Vybavovanie sťažností je súhrn činností, akými sú najmä prijímanie, evidovanie, analýza obsahu, prešetrovanie, rozhodovanie o spôsobe vybavenia alebo o ďalšom postupe, spracovanie oznámenia o výsledku prešetrovania alebo o inom spôsobe vybavenia, ale aj prekontrolovanie správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti. Rôznorodosť charakteru podaní, ako aj problematiky, ktorá je predmetom podaní, vyžaduje náročnú právnu analýzu a aplikáciu rôznych foriem a metód za účelom zistenia skutočného stavu vecí, čo kladie vysoké nároky na odbornosť zamestnancov vybavujúcich a prešetrojúcich sťažností.

Pri plnení týchto úloh je nevyhnutná odborná a metodická pomoc poskytovaná útvarom, vo svojej pôsobnosti, či už zamestnancami odboru sťažností sekcie kontroly, v rozsahu zodpovedajúcom pôsobnosti ministerstva, najmä zamestnancom sekcie verejnej správy ministerstva, prezídia Policajného zboru (ďalej len „prezídium PZ“), prezídia Hasičského a záchranného zboru (ďalej len „prezídium HaZZ“), krajských riaditeľstiev Policajného zboru (ďalej len „KR PZ“), krajských riaditeľstiev Hasičského a záchranného zboru (ďalej len „KR HaZZ“) a zamestnancom okresných úradov, alebo zamestnancami odboru kontroly prezídia PZ v rozsahu pôsobnosti prezídia PZ, teda aj vo vzťahu ku KR PZ. V pôsobnosti HaZZ bola zamestnancom prezídia HaZZ a KR HaZZ pri plnení úloh na úseku vybavovania sťažností poskytovaná nevyhnutná metodická pomoc oddelením kontroly a interného auditu prezídia HaZZ.

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 poskytovala nielen 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“).

Zamestnanci odboru sťažností sekcie kontroly poskytovali odborné a metodické usmernenia väčšinou na základe telefonickkej alebo písomnej požiadavky. V niektorých prípadoch bola odborná a metodická pomoc poskytnutá osobne na útvare prešetrojúcom sťažnosť alebo na odbore sťažností sekcie kontroly. V roku 2014 výrazne vzrástol počet žiadostí o odborné a metodické usmernenie zo strany okresných úradov, nakoľko u týchto absentuje interný predpis zabezpečujúci jednotný postup pri vybavovaní sťažností.

Zamestnanci odboru sťažností sekcie kontroly v odôvodnených prípadoch riešenie sporných podaní konzultovali osobne alebo telefonicky so zamestnancami sekcie kontroly a prevencie korupcie Úradu vlády Slovenskej republiky.

Pomoc pri podávaní sťažností, resp. uplatnení postupu pri namietaní činnosti útvarov a zamestnancov v pôsobnosti ministerstva bola poskytovaná aj fyzickým osobám, ktoré priamo telefonicky alebo osobne kontaktovali zamestnancov útvarov vybavujúcich sťažnosti, a to najmä zamestnancov odboru sťažností sekcie kontroly, odboru kontroly prezídia PZ a KR PZ. V niektorých prípadoch, po poskytnutí pomoci zo strany zamestnancov odborných útvarov, boli spracované záznamy o ústnej sťažnosti a v niektorých prípadoch k podaniu sťažnosti ani nedošlo. Vo väčšine prípadov bolo výsledkom pomoci poučenie o ďalšom možnom postupe, usmernenie ako v konkrétnych prípadoch postupovať, na aký orgán verejnej moci sa majú so svojim podaním obrátiť, alebo vec bola prerokovaná s vedúcim príslušného útvaru, ktorý prijal opatrenia smerujúce k odstráneniu nežiaduceho stavu, zosúladenia veci so všeobecne záväznými právnymi predpismi, alebo internými predpismi, prípadne bolo zabezpečené prijatie osoby priamo vedúcim dotknutého útvaru a pod.

Činnosť na úseku vybavovania sťažností nie je bezproblémová. Problémy sú jednak teoreticko-legislatívneho charakteru, a iné spočívajú v praktickej aplikácii všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov, ktorých poznanie priniesla až samotná prax. Častým problémom je aj vyselektovanie a určenie predmetu sťažnosti, nakoľko sťažovatelia pomerne často vo svojich podaniach len popisujú svoje problémy, pričom absentujú konkrétne informácie a údaje týkajúce sa ich sťažnosti podľa ustanovenia § 3 až 5 zákona o sťažnostiach. Na poradách riaditeľov KR PZ s riaditeľmi jednotlivých útvarov KR PZ a s riaditeľmi okresných riaditeľstiev Policajného zboru (ďalej len „OR PZ“) sa preto najčastejšie prejednávali aktuálne problémy, postupy prešetrovania a vybavovania jednotlivých sťažností, ako aj výkonu vnútornej kontroly, pričom boli zamestnanci usmerňovaní o ďalšom postupe.

Zvyšovanie odbornej úrovne zamestnancov vybavujúcich a prešetrojúcich sťažnosti, resp. vykonávajúcich kontrolnú činnosť bolo v priebehu roku 2014 vykonávané v prevažnej miere na poradách riaditeľov a vedúcich týchto útvarov so svojimi zamestnancami, a to využívaním aj telefonických konferencií za účasti funkcionárov odboru kontroly prezídia PZ, riaditeľov odborov a vedúcich oddelení kontroly KR PZ a zamestnancov odboru sťažností sekcie kontroly.

Za účelom zabezpečenia odborného rastu a vzdelávania sa policajti služobne zaradení na oddelení sťažností odboru kontroly prezídia PZ v priebehu roka 2014 zúčastnili rôznych vzdelávacích aktivít súvisiacich s prešetrovaním sťažností a výkonom kontroly, ktoré organizovalo Centrum účelových zariadení Piešťany, stredisko Inštitút pre verejnú správu v Bratislave, a to konkrétne: „Aktuálne problémy a judikatúra spojená so skončením služobného pomeru príslušníkov PZ“, „Zákon o slobode informácií s dôrazom na problémy aplikačnej praxe“, „Zákon o ochrane osobných údajov účinný od 1. júla 2013“ a „Ako správne tvoriť a vykladať interné akty riadenia a právne normy (praktikum)“. V súvislosti s pripravovanou zmenou nariadenia o sťažnostiach sa niektorí policajti odboru kontroly prezídia PZ zúčastnili metodického zamestnania, ktoré sa uskutočnilo v účelovom zariadení KR PZ v Banskej Bystrici - Krupina – Tepličky. Niektorí príslušníci HaZZ vybavujúci a prešetrojúci sťažnosti absolvovali špecializovaný akreditovaný kurz „Základy kontroly“ v Centre účelových zariadení, stredisko Inštitút pre verejnú správu v Bratislave. Zamestnanci útvarov kontroly sa tiež pravidelne preškoľovali z interných predpisov a vzdelávali sa aj individuálne.

V rámci skvalitnenia prípravy študentov Akadémie Policajného zboru v Bratislave v oblasti vykonávania kontrolnej činnosti, ako jednej zo základných zručností policajného manažéra, boli zástupkyňou riaditeľa odboru kontroly prezídia PZ uskutočnené prednášky a odborné semináre k problematike vnútorného kontrolného systému ministerstva a vybavovania sťažností útvarmi PZ. Sekcia kontroly pravidelne v rámci svojich prednášok pre stredné odborné školy Policajného zboru a Akadémiu Policajného zboru v Bratislave zaraďuje aj informácie o sťažnostiach, o počte prešetrovaných sťažností smerujúcich hlavne na oblasť Policajného zboru, o percentuálnom podiele opodstatnených sťažností, ako aj prehľad vybavených sťažností, či prehľad opodstatnených sťažností a pod.

V roku 2014 boli zamestnancami odboru sťažností sekcie kontroly vykonané inštruktážno-metodické zamestnania na KR PZ v Košiciach, Okresnom úrade Košice, Okresnom úrade Košice – okolie a Okresnom úrade Trebišov so zameraním na riešenie problémov pri prešetrovaní a vybavovaní sťažností a petícií a na správnu aplikáciu zákona o sťažnostiach a zákona o petičnom práve.

System 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 podávania sťažností v pôsobnosti ministerstva v roku 2014 bolo písomné podanie. 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 vybavenie takejto sťažnosti 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. Pracoviská 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 bolo počas celého priebehu vybavovania kontrolované riaditeľom (vedúcim) útvaru kontroly, resp. jeho zástupcom. Po vyhodnotení prešetrovanej sťažnosti ako opodstatnenej, bolo zabezpečené prerokovanie zápisnice o prešetroaní sťažnosti

s vedúcim subjektu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala alebo s jeho zástupcom. V zápisnici o prešetroaní sťažností bola vedúcemu subjektu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, uložená povinnosť vyplývajúca z ustanovenia § 19 ods. 1 písm. i) zákona o sťažnostiach, a to okrem iného 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.

Kontrolná činnosť na úseku vybavovania sťažností je na útvaroch v pôsobnosti ministerstva vykonávaná v zmysle zákona o sťažnostiach, zákona o kontrole v štátnej správe a súvisiacej internej úpravy ministerstva. Za osobitný druh kontrolnej činnosti vo vzťahu k vybavovaným sťažnostiach je možné považovať aj vybavovanie opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti, ako aj sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a sťažnosti proti odloženiu sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach.

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 síce 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 túto činnosť vykonávajú popri svojich iných služobných činnostiach. Kontrolu správnosti vybavovania sťažností na týchto útvaroch vykonáva predovšetkým nadriadený KR HaZZ. Opakované sťažnosti, sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti a kontrolu sťažnostných spisov vykonáva oddelenie kontroly a interného auditu prezídia HaZZ. Prezídium HaZZ vybavilo a prešetrilo jednu sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti.

V roku 2014 boli z úrovne odboru kontroly prezídia PZ vykonané tri kontroly vybavovania sťažností v zmysle čl. 28 nariadenia o sťažnostiach, ktoré boli zamerané na plnenie opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku a päť kontrol zameraných na dodržiavanie zákona o sťažnostiach a nariadenia o sťažnostiach.

Prezídium HaZZ vykonalo v roku 2014 v rámci plánovanej komplexnej kontroly kontrolu prijímania, evidovania a vybavovania sťažností podľa zákona o sťažnostiach na KR HaZZ v Prešove, ktorá bola ukončená protokolom so zistením nedostatkov týkajúcich sa nedodržania ustanovení nariadenia o sťažnostiach pri odložení sťažnosti.

Kontrolu vybavovania sťažností v pôsobnosti ministerstva, ako aj vo vzťahu k útvarom kontroly prezídia PZ, KR PZ, prezídia HaZZ, KR HaZZ a sekcie verejnej správy ministerstva, vykonáva odbor sťažností sekcie kontroly, s výnimkou tých sťažností, o ktorých rozhodol minister vnútra Slovenskej republiky.

Na útvaroch v pôsobnosti ministerstva bolo v roku 2014 odborom sťažností sekcie kontroly podľa zákona o sťažnostiach a zákona o kontrole v štátnej správe vykonaných osem

plánovaných kontrol a jedna neplánovaná kontrola, ktoré boli zamerané na prijímanie, evidovanie, prešetrovanie a vybavovanie sťažností podľa zákona o sťažnostiach a dodržiavania nariadenia o sťažnostiach. Tri kontroly boli zahájené ešte v roku 2013 a päť kontrol bolo zahájených v roku 2014. Tri plánované kontroly zahájené v roku 2013, a to na KR PZ v Trnave, KR PZ v Prešove a KR PZ v Banskej Bystrici, boli ukončené záznamom, teda bez zistenia nedostatkov. Plánované kontroly v roku 2014 na KR HaZZ v Trenčíne, KR HaZZ v Košiciach a KR HaZZ v Bratislave boli tiež ukončené záznamom, teda bez zistenia nedostatkov. Dve kontroly, zahájené v roku 2014 na KR PZ v Trenčíne a KR PZ v Bratislave, neboli ku dňu 31. 12. 2014 ešte ukončené. Neplánovaná kontrola na Okresnom úrade v Nitre bola ukončená protokolom so zistením nedostatkov, ktoré sa týkali porušenia ustanovenia § 4 ods. 3 zákona o sťažnostiach. Na odstránenie zistených nedostatkov a uplatnenie právnej zodpovednosti boli prijaté opatrenia, ktoré boli splnené.

Vyhodnotenie činnosti útvarov

Sťažnosti boli vybavované v lehote 60 pracovných dní v zmysle zákona o sťažnostiach a len v odôvodnených prípadoch bola lehota na vybavenie sťažnosti predĺžená. Zamestnanci na útvaroch kontroly spĺňajú plánované kvalifikačné predpoklady na výkon funkcie, primerane spĺňajú požiadavky na odbornosť, znalosť všeobecne záväzných právnych noriem a interných predpisov.

Kvalitu výstupných materiálov, najmä zápisníc a písomných oznámení výsledkov prešetrenia sťažností pre sťažovateľov, je možné z hľadiska odbornosti, ale aj primeranosti odôvodnenia hodnotiť pozitívne. Všetky výstupné materiály boli po obsahovej stránke spracovávané v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o sťažnostiach. Ak mala sťažnosť viacero častí, písomné oznámenie výsledku prešetrenia obsahovalo výsledok prešetrenia každej z nich. Uvedené hodnotenie potvrdzuje aj skutočnosť, že ani v jednom prípade nesmerovala sťažnosť na kvalitu a obsah výstupného materiálu, resp. oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti.

Na útvaroch kontroly KR PZ bola stále pretrvávajúcim problémom vysoká fluktuácia zamestnancov, dôvodom ktorej bolo predovšetkým nedostatočné finančné ohodnotenie, a to vzhľadom k náročnosti činnosti na úseku vybavovania sťažností a kontroly, s veľkým spektrom požadovaných znalostí, vedomostí a praktických skúseností v porovnaní s inými funkčnými zaradeniami, často aj s nižšou platovou triedou. Veľa zamestnancov z uvedených dôvodov veľmi skoro odchádza na iné, lepšie ohodnotené pracovné pozície v rámci ministerstva, alebo odchádzajú do súkromného sektora, kde môže byť 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 zároveň nebola ovplyvnená kvalita vybavovania a prešetrovania sťažností, ako aj výkonu vnútornej kontroly.

Zamestnanci útvarov kontroly, okrem prešetrovania sťažností podľa zákona o sťažnostiach, prešetrovali, resp. sa podieľali aj na prešetrovaní sťažností 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 a zákona č. 315/2001 Z. z. o Hasičskom a záchrannom zbore v znení neskorších predpisov.

Súhrnné údaje o počtoch sťažností a petícií v pôsobnosti ministerstva

Podstatnú časť relevantných údajov pre vypracovanie správy o vybavovaní sťažností a petícií za rok 2014 tvorili údaje, ktoré zamestnanci odboru kontroly prezídia PZ a útvarov kontroly KR PZ (spolu ďalej len „útvary PZ“), ako aj zamestnanci odboru sťažností sekcie kontroly a kancelárie ministra vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „kancelária ministra vnútra“), počas roka priebežne vkladali do informačného systému centrálnej evidencie sťažností (IS CEVISTA).

Údaje za prezídium HaZZ a ďalšie organizačné jednotky HaZZ (spolu ďalej len „útvary HaZZ“), ako aj za sekciu verejnej správy ministerstva, boli po ich vyžiadaní následne zahrnuté do súhrnných štatistických podkladov tejto správy.

Údaje o petíciách a sťažnostiach za okresné úrady boli týmito úradmi zasielané priamo sekcii kontroly a prevencie korupcie Úradu vlády Slovenskej republiky ako podklad pre vypracovanie súhrnnej informácie o vybavovaní petícií a sťažností orgánov verejnej správy za rok 2014. V roku 2014 neboli evidované žiadne sťažnosti smerované na činnosť Horskej a záchrannej služby.

Na základe takto spracovaného centrálneho štatistického prehľadu o vybavovaných podaniach označených ako sťažnosti vyplýva, že v sledovanom období bolo evidovaných celkom **3 587** podaní, z toho bolo **293** prenesených podaní (nespracovaných) z roku 2013 a **3 294** zaevidovaných podaní v hodnotenom roku 2014.

Z uvedeného celkového počtu evidovaných podaní v roku 2014 bolo postúpených medzi útvarmi v pôsobnosti ministerstva (ďalej len „postúpené v rezorte“) celkom **640** 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 2014 jednotlivé subjekty ministerstva obdržali celkom **385** podaní fyzických osôb a právnických osôb, ktoré neboli sťažnosťami podľa zákona o sťažnostiach, i keď boli podané ako sťažnosť a boli v súlade so zákonom o sťažnostiach vrátené odosielateľovi.

Ďalej bolo zaevidovaných **9** podaní, ktoré neboli prijaté, alebo boli odložené z toho dôvodu, že sťažovateľ odmietol vyhotovenie záznamu o ústnej sťažnosti alebo ho odmietol podpísať.

V roku 2013 sa v centrálnej evidencii sťažností začal sledovať aj počet podaní, ktoré síce neboli sťažnosťami podľa zákona o sťažnostiach, ale ktoré neboli sťažovateľovi vrátené a boli vybavené podľa osobitného predpisu. Takýchto podaní bolo v aktuálnom roku 2014 evidovaných celkom **126**.

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 2014. 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 **3 587** evidovaných podaní celkom **2 427** vybavovaných sťažností (po odpočítaní podaní postúpených v rezorte, vrátených podaní, neprijatých podaní a nevrátených podaní, ktoré boli vybavené podľa osobitného predpisu). Z toho bolo kanceláriou ministra vnútra vybavovaných **91** sťažností, sekciou kontroly (spolu za všetky sledované oblasti) **547** sťažností, sekciou verejnej správy ministerstva **41** sťažností, útvarmi PZ celkom **1 741** sťažností a útvarmi HaZZ celkom **7** 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 **2 427** vybavovaných sťažností v pôsobnosti ministerstva bolo ku dňu 31. 12. 2014 vybavených spolu **2 095** sťažností, z toho smerovalo na oblasť Policajného zboru (oblasť PZ) **1 974** sťažností, na oblasť Hasičského a záchranného zboru (oblasť HaZZ) **6** sťažností a na oblasť verejnej správy **115** sťažností.

Z celkového počtu **2 095** vybavených sťažností (bez postúpených v rezorte, vrátených, neprijatých a nevrátených, ktoré boli vybavené podľa osobitného predpisu) bolo vybavených prešetrovaním **1 336** sťažností, postúpením mimo pôsobnosť ministerstva (ďalej len „postúpené mimo rezort“) **109** sťažností a odložením **650** sťažností. Z celkového počtu **1 336** prešetrovaných sťažností bolo **148** opodstatnených sťažností, **903** neopodstatnených sťažností a **285** nevyhodnotených sťažností.

Ku koncu sledovaného obdobia bolo vykázaných celkom **332** 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 oblasť PZ 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 PZ v roku 2014 komplexne poskytuje tabuľka č. 1 v prílohe č. 1 tejto správy.

Z evidovaných štatistických údajov vyplýva, že v roku 2014 bolo vybavovaných celkom **2 298** podaní označených ako sťažnosti (bez postúpených v rezorte, vrátených, neprijatých a nevrátených, ktoré boli vybavené podľa osobitného predpisu) smerujúcich na oblasť PZ. V porovnaní s rokom 2013, kedy bolo vybavovaných celkom **2 574** podaní, došlo k poklesu o **276** podaní, čo predstavuje v percentuálnom vyjadrení pokles o **10,72 %**.

Vybavených sťažností smerujúcich na oblasť PZ bolo celkom **1 974**, z toho vybavila kancelária ministra vnútra **80** sťažností, sekcia kontroly **374** sťažností, odbor kontroly prezídia PZ **252** sťažností a útvary kontroly KR PZ celkom **1 268** sťažností. Z podrobnejšieho vyhodnotenia celkového počtu **1 974** vybavených sťažností smerujúcich na oblasť PZ vyplýva, že v hodnotenom období bolo prešetrovaných **1 300** sťažností, čo predstavuje **65,86 %-ný** podiel zo všetkých vybavených sťažností. V porovnaní s rokom 2013, kedy tento podiel predstavoval **61,61 %**, došlo k menšiemu nárastu.

Z celkového počtu **1 300** prešetrovaných sťažností predstavuje počet:

- opodstatnených sťažností **134,**
- neopodstatnených sťažností **881,**
- nevyhodnotených sťažností **285.**

Opodstatnenosť bola teda zistená u **134** sťažností, čo z celkového počtu **1 300** prešetrovaných sťažností predstavuje **10,31 %**. V porovnaní s predchádzajúcim rokom, kedy bola zaznamenaná **12,45 %-ná** opodstatnenosť, došlo k miernemu poklesu.

Z počtu vybavených sťažností bolo ďalej **44** sťažností vybavených postúpením mimo rezort a **630** sťažností vybavených odložením.

Ku dňu 31. 12. 2014 zostalo celkom **324** nevybavených, resp. rozpracovaných sťažností smerujúcich na oblasť PZ.

Prehľad o počte prešetrovaných sťažností smerovaných na oblasť PZ, ako aj prehľad o počte opodstatnených sťažností s vyjadrením percentuálneho podielu k prešetrovaným sťažnostiam a porovnanie týchto štatistických ukazovateľov za obdobie rokov 2004 až 2014 je uvedený v prílohe č. 2 tejto správy.

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

z hľadiska podávateľa sťažnosti

V roku 2014 sa na počte vybavených sťažností smerujúcich na oblasť PZ ako podávateľa najviac podieľali fyzické osoby (občania), ktoré podali celkom **1 717** sťažností, čo predstavuje **86,98 %** zo všetkých **1 974** vybavených sťažností. V tomto období bolo doručených **132** anonymných podaní, čo predstavuje **6,69 %**. Ďalšou skupinou podávateľov boli právnické osoby (organizácie), ktoré podali **38** sťažností, čo predstavuje **1,93 %**. Podrobný prehľad vybavených sťažností v roku 2014 smerujúcich na oblasť PZ z hľadiska podávateľa je uvedený v tabuľke č. 1 prílohy č. 3 tejto správy.

z hľadiska príčin opodstatnenosti sťažností

Najčastejšou príčinou opodstatnených sťažností bola aj v roku 2014 neznalosť a nesprávny výklad všeobecne záväzných právnych predpisov, resp. interných prepisov. Uvedená príčina bola z celkového počtu **210** zodpovedných osôb zistená v **94** prípadoch, čo predstavuje **44,76 %**. Druhou najčastejšou príčinou opodstatnených sťažností bola v **91** prípadoch zistená nedbalosť a nedisciplinovanosť, čo predstavuje **43,33 %**. Prehľad príčin, ktoré viedli k podaniu opodstatnených sťažností smerujúcich na oblasť PZ za rok 2014 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 **118** prípadoch, čo predstavuje **56,19 %** z celkového počtu **210** zodpovedných osôb. Predmetný postih voči jednotlivcom zodpovedných za opodstatnené sťažnosti bol aj v predchádzajúcich rokoch uplatňovaný najčastejšie. Ďalšími najčastejšími postihmi boli písomné pokarhania v **26** prípadoch a zníženie služobného platu v **19** prípadoch. Štatistický prehľad postihov osôb zodpovedných za opodstatnené sťažnosti smerujúce na oblasť PZ za rok 2014 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 **871** prípadoch. Z tohto počtu bolo prešetrovaných **730** prípadov a opodstatnenosť bola zistená v **8** prípadoch, čo v percentuálnom vyjadrení predstavuje hodnotu len **1,10 %**. Ďalšie najčastejšie námietky smerovali na postup pri objasňovaní priestupkov (545 prípadov) a postup policajného orgánu (316 prípadov). Najväčší počet **41** zodpovedných osôb pri opodstatnených sťažnostiach je aj v aktuálnom roku evidovaný pri podaniach smerovaných na postup pri objasňovaní priestupkov. Z počtu **454** takýchto prešetrovaných prípadov je podiel opodstatnenosti vo výške **9,03 %**. Najväčšiu opodstatnenosť v percentuálnom vyjadrení predstavovali sťažnosti smerujúce najmä na zásah do občianskoprávných záležitostí (44,44 %), nesprávne prešetrovanie dopravnej nehody (37,93 %) a neprijatie oznámenia (22,92 %). Podrobnejší prehľad vybavených a prešetrovaných sťažností (objektov) v roku 2014 smerujúcich na oblasť PZ 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 sťažovateľa smerovali voči službe poriadkovej polície, kde je zaradený aj najväčší počet príslušníkov PZ, a to v **2 696** prípadoch. Z tohto počtu bolo prešetrovaných **2 133** prípadov a opodstatnenosť bola zistená v **128** prípadoch, čo predstavuje **6,00 %**. Ďalšie najčastejšie námietky, tak ako aj v minulom roku, smerovali na činnosť služby dopravnej polície v **544** prípadoch. Sumarizovaný prehľad vybavených a prešetrovaných sťažností (objektov sťažností) v roku 2014 smerujúcich na oblasť PZ 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 2014 bolo zaevidovaných celkom **8** 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 2013, kedy bolo zaevidovaných celkom **12** podaní, došlo k ich poklesu.

Vybavených sťažností smerujúcich na oblasť HaZZ bolo celkom **6**, z toho vybavila sekcia kontroly **1** sťažnosť, prezídium HaZZ tiež **1** sťažnosť a ďalšie útvary HaZZ celkom **4** sťažnosti. Ku dňu 31. 12. 2014 zostali **2** nevybavené, resp. rozpracované sťažnosti smerujúce na oblasť HaZZ.

Z celkového počtu **6** vybavených sťažností bolo prešetrovaných **5** sťažností, čo predstavuje percentuálny podiel vo výške **83,33 %**. Odložením bola vybavená **1** sťažnosť.

Z **5** prešetrovaných sťažností predstavuje počet:

- opodstatnených sťažností **0,**
- neopodstatnených sťažností **5,**
- nevyhodnotených sťažností **0.**

Prezídium HaZZ vybavilo prešetrovaním **1** sťažnosť a ďalšie útvary HaZZ prešetrili **4** sťažnosti. Všetky sťažnosti boli vyhodnotené ako neopodstatnené, čo predstavuje podiel vo výške **0,00 %**. Sekcia kontroly neprešetrovala žiadnu sťažnosť, **1** sťažnosť vybavila odložením.

Prehľad o počte prešetrovaných sťažností smerujúcich na oblasť HaZZ, ako aj prehľad o počte opodstatnených sťažností s vyjadrením percentuálneho podielu k prešetrovaným sťažnostiam a porovnanie týchto štatistických ukazovateľov za obdobie rokov 2004 až 2014 je uvedený v prílohe č. 4 tejto správy.

prehľad vybavených sťažností z hľadiska podávateľa

V roku 2014 sa na počte vybavených sťažností smerujúcich na HaZZ najviac podieľali občania (fyzické osoby), ktorí zaslali celkom **5** sťažností, čo predstavuje **83,33 %** zo všetkých **6** sťažovateľov. V jednom prípade bola sťažnosť anonymná. Podrobný prehľad vybavených sťažností v roku 2014 smerujúcich na oblasť HaZZ z hľadiska podávateľa je uvedený v tabuľke č. 1 prílohy č. 5 tejto správy.

z hľadiska príčin opodstatnenosti sťažností

V roku 2014 nebola opodstatnenosť zistená v žiadnej z **5** prešetrovaných sťažností, ako je to zrejmé aj z tabuľky 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 z celkového počtu 6 sťažností námietky sťažovateľov v 5 prípadoch smerovali na porušenie povinností príslušníka HaZZ podľa § 69 ods. 3 zákona č. 315/2001 Z. z. o Hasičskom a záchrannom zbore v znení neskorších predpisov pri vykonávaní štátnej služby na úsekoch požiarnej prevencie a prešetrovania a vybavovania sťažností. Všetkých 5 sťažností bolo prešetrovaných a ich opodstatnenosť sa nezistila. Prehľad vybavených a prešetrovaných sťažností (objektov) v roku 2014 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 2014 bolo zaevidovaných celkom **121** 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 2013, kedy bolo zaevidovaných celkom **68** podaní, došlo k ich výraznému navýšeniu (o 53 podaní).

Vybavených sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy bolo celkom **115**, z toho vybavila sekcia kontroly **76** sťažností a sekcia verejnej správy ministerstva **39** sťažností.

Z celkového počtu **115** vybavených sťažností bolo prešetrovaných **31** sťažností, čo predstavuje percentuálny podiel vo výške **26,96 %**. Postúpením mimo rezort bolo vybavených **65** sťažností a odložením bolo vybavených **19** sťažností. Ku dňu 31. 12. 2014 zostalo celkom **6** nevybavených, resp. rozpracovaných sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy.

Z **31** prešetrovaných sťažností predstavuje počet:

- opodstatnených sťažností **14,**
- neopodstatnených sťažností **17,**
- nevyhodnotených **0.**

Sekcia kontroly zo **76** vybavených sťažností prešetrila **23** sťažností, z čoho bolo **10** sťažností opodstatnených. Sekcia verejnej správy ministerstva v hodnotenom období z **39** vybavených sťažností prešetrila celkom **8** sťažností, z čoho boli **4** sťažnosti opodstatnené.

Z celkového počtu **31** prešetrovaných sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy bola opodstatnenosť zistená v **14** prípadoch, čo predstavuje podiel vo výške **45,16 %**. V porovnaní s predchádzajúcim rokom, kedy bol zaznamenaný podiel vo výške **14,29 %**, došlo k výraznému nárastu.

Prehľad o počte prešetrovaných sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy, ako aj prehľad o počte opodstatnených sťažností s vyjadrením percentuálneho podielu k prešetrovaným sťažnostiam a porovnanie týchto štatistických ukazovateľov za obdobie rokov 2004 až 2014 je uvedený v prílohe č. 6 tejto správy.

prehľad vybavených sťažností z hľadiska podávateľa

V roku 2014 sa na počte sťažností smerujúcich na verejnú správu najviac podieľali fyzické osoby (občania), ktoré podali celkom **95** sťažností, čo predstavuje **82,61 %** zo všetkých **115** vybavených sťažností. Právnické osoby (organizácie) podali **15** podaní (**13,04 %**). Podrobný prehľad vybavených sťažností v roku 2014 smerujúcich na oblasť verejnej správy z hľadiska podávateľa je uvedený v tabuľke č. 1 prílohy č. 7 tejto správy.

z hľadiska príčin opodstatnenosti sťažností

V roku 2014 všetky námietky sťažovateľov opodstatnených sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy (**18** zodpovedných osôb) súvisela s neznalosťou a nesprávnym výkladom noriem. Prehľad príčin, ktoré viedli k podaniu opodstatnených sťažností smerujúcich na oblasť verejnej správy za rok 2014 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 nesmerovala na jednotný predmet sťažnosti a nebolo ho možné bližšie upresniť. V ostatných prípadoch išlo najmä o problematiku pozemkovej a katastrálnej činnosti (14 prípadov), závery prešetrenej sťažnosti (13 prípadov), alebo problematiku vnútorných vecí (7 prípadov). Podrobnejší prehľad vybavených a prešetrovaných sťažností (objektov) v roku 2014 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 toho istého sťažovateľa, v tej istej veci, bez uvedenia nových skutočností, sťažnosti smerujúce proti záverom prešetrovaných sťažností, sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti alebo sťažnosti proti odloženiu sťažnosti.

V pôsobnosti ministerstva opakované sťažnosti prešetruje kancelária ministra vnútra, odbor sťažností 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 príslušnému nadriadenému funkcionárovi zamestnanca vybavujúceho pôvodnú sťažnosť. Zároveň bol nadriadený funkcionár upozornený na potrebu prijať zodpovedajúce opatrenia vyplývajúce z platnej právnej úpravy. Pri každej opakovanej sťažnosti smerujúcej voči prešetrovaniu, resp. záverom prešetrovania sťažnosti sekcie kontroly bola sťažnosť postúpená na prešetrovanie kancelárii ministra vnútra.

V opodstatnených opakovaných sťažnostiach vybavovaných útvarmi boli zistené 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,
- nesprávny postup pri prešetrovaní sťažnosti.

V hodnotenom období bolo v pôsobnosti ministerstva z celkového počtu **2 427** vybavovaných sťažností evidovaných celkom **114** opakovaných sťažností (aktuálne z roku 2014, neukončené v roku 2013, bez neprijatých a postúpených v rezorte), z ktorých bolo v aktuálnom roku vybavených **106** sťažností. Tie boli vybavené nasledovne:

▪ prešetroním	80,
▪ postúpením mimo rezort	9,
▪ odložením	17.

Z prešetroných **80** opakovaných sťažností sa zistila opodstatnenosť v **9** sťažnostiach, čo predstavuje percentuálny podiel vo výške **11,25 %**. Porovnaním s rokom 2013, kedy bola zaznamenaná **3,92 %** - ná opodstatnenosť, došlo k jej nárastu.

Ku dňu 31. 12. 2014 zostalo **8** nevybavených, resp. rozpracovaných opakovaných sťažností.

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

Petície

V hodnotenom období **neboli** v pôsobnosti ministerstva vybavované žiadne petície.

V roku 2014 síce bola na sekcii kontroly zaevidovaná jedna petícia, bola však občanmi zaslaná **len na vedomie**. Jednalo sa o petíciu občanov mesta Stará Ľubovňa k navrhovanej výstavbe kontajnerovej 9-triednej základnej školy v Podsaku, ktorá bola adresovaná Mestskému úradu Stará Ľubovňa (nie je v pôsobnosti ministerstva).

Záver

Ministerstvu vnútra Slovenskej republiky bolo v roku 2014 doručených **2 134** sťažností (údaj predstavuje číselné vyjadrenie všetkých podaní označených ako sťažnosti, ktoré boli evidované v roku 2014, bez započítania nespracovaných podaní z roku 2013, vrátených a neprijatých podaní, podaní postúpených v rezorte a nevrátených podaní, ktoré boli vybavené podľa osobitného predpisu), čo je menej ako v minulom roku o 203 sťažností (v absolútnom vyjadrení). Ako vyplýva z Informácie o vybavovaní petícií a sťažností za rok 2013 Úradom vlády

Slovenskej republiky a orgánmi štátnej správy, bolo v roku 2013 ministerstvu doručených **2 337** sťažností (všetky podania označené ako sťažnosti, ktoré boli evidované v roku 2013, bez započítania nespracovaných podaní z roku 2012, vrátených podaní a podaní postúpených v rezorte), čo je dlhodobo najviac zo všetkých ústredných orgánov štátnej správy.

Hlavnými príčinami sťažností občanov bolo 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 spôsob ich komunikácie, zneužitie služobného postavenia, či porušenie pracovnej disciplíny.

Je potrebné zdôrazniť, že sťažnosti predstavovali rozsiahle materiály s rôznorodým obsahom. Sťažovatelia často vo svojich podaniach len popisovali svoje problémy vo forme konštatovaní s uvedením inštitúcií a orgánov, na ktoré sa už obrátili. V podaniach však často chýbali konkrétne informácie a údaje týkajúce sa ich sťažnosti v zmysle ustanovení § 3 až 5 zákona o sťažnostiach. Rôznorodosť charakteru podaní vybavovaných podľa zákona o sťažnostiach, ako aj problematiky, ktorá je predmetom podaní, vyžaduje od zamestnancov útvarov kontroly náročnú právnu analýzu a aplikáciu rôznych foriem a metód za účelom zistenia skutočného stavu vecí, čo kladie vysoké nároky na odbornosť zamestnancov vybavujúcich a prešetrojúcich sťažnosti. Pretrvávajúcim problémom na útvaroch kontroly naďalej zostáva fluktuácia zamestnancov, ktorí sťažnosti prešetrovali alebo vybavovali, resp. vykonávali kontrolnú činnosť, a to predovšetkým z dôvodov finančného ohodnotenia.

V oblasti legislatívy sa zamestnanci útvarov kontroly v pôsobnosti ministerstva aj naďalej stretávali s problémom dostupnosti a aktuálnosti platných všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov a to najmä v súvislosti s reformou verejnej správy a organizačnými zmenami na ministerstve. V súvislosti s reformou verejnej správy, ako aj zistenými aplikačnými problémami pri vybavovaní sťažností, vyplynula aj nutnosť novelizovať zákon o sťažnostiach a v nadväznosti aj nariadenie o sťažnostiach tak, aby zákon o sťažnostiach mohol plniť svoju funkciu ochrany práv jednotlivca v prípade, ak boli porušované činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy.

Petičné právo, ako základné právo zahrnuté do politických práv, predstavuje jednu z foriem priamej demokracie. Je jedným z prostriedkov, prostredníctvom ktorého dochádza k uplatneniu princípu suverenity občanov zakladajúceho ich legitímny nárok zúčastňovať sa na správe vecí verejných. Prax ukázala, že zákon o petičnom práve z roku 1990, ako aj nariadenie o petíciách z roku 1991, už nekorešpondujú 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. Proces aktualizácie zákona o petičnom práve prebieha, ukončený by mal byť v roku 2015.