



# OMBUDSMANKA ODPORÚČA ZLEPŠIŤ FUNGOVANIE CUDZINECKEJ POLÍCIE

**(Bratislava, 7. júla)** Verejná ochrankyňa práv **Mária Patakyová** preskúmala proces vybavovania žiadostí na všetkých oddeleniach cudzineckej polície na Slovensku. Z jej zistení vyplýva, že oddelenia disponujú slabou vybavenosťou komunikácie v cudzích jazykoch, nedostatočným personálnym obsadením a materiálnym vybavením a čelia nedostatkom nového elektronického objednávacieho systému. Na základe prieskumu ombudsmanka odporučila Úradu hraničnej a cudzineckej polície a Ministerstvu vnútra Slovenskej republiky prijať opatrenia, ktoré umožnia cudzineckej polícii fungovať efektívnejšie a spravodlivejšie vo vzťahu k žiadateľom a žiadateľkám. Odporúčania im adresovala začiatkom júna, spätnú väzbu však doteraz nedostala.

**„Zistenia jasne ukazujú, že systém súčasného fungovania oddelení cudzineckej polície môže viesť k porušovaniu základných práv žiadateľov a žiadateľiek a princípov dobrej verejnej správy. Slovenská republika ako členský štát Európskej únie by im mala garantovať úroveň služieb, aká sa vyžaduje od demokratického a právneho štátu. Na nedostatky som upozornila zodpovedné orgány a navrhla som im opatrenia na zlepšenie situácie,“** uviedla verejná ochrankyňa práv Mária Patakyová.

Pracovná skupina Kancelárie verejného ochrancu práv zisťovala situáciu predovšetkým vopred neohlásenými návštevami na oddeleniach cudzineckej polície. Zároveň zbierala informácie od verejnosti prostredníctvom dotazníka, na ktorý odpovedalo približne 500 respondentov a respondentiek.

## **Problémy s komunikáciou v cudzích jazykoch**

Z terénneho preskúmania ako aj z odpovedí v dotazníku vyplýva, že len v ojedinelých prípadoch mali zamestnanci a zamestnankyne cudzineckej polície ochotu a schopnosť komunikovať v inom jazyku ako slovenskom pri osobnom styku na úrade, v e-mailovej i telefonicknej komunikácii. Poskytovanie informácií v inom ako v slovenskom jazyku predstavuje problém, a to nielen v priamej komunikácii, ale aj v rozsahu a správnosti informácií na úradných tabuliach, na vchodových dverách vedúcich na oddelenia cudzineckej polície, ale aj na webovej stránke ministerstva vnútra. V tomto smere sú cudzinci a cudzinky bez znalosti slovenského jazyka úplne odkázaní na pomoc sprostredkovateľa.

Verejná ochrankyňa práv preto odporúča budovať a posilňovať jazykové kapacity príslušníkov a príslušníčok cudzineckej polície. **„Používanie cudzieho jazyka na základnej dorozumievacej úrovni by malo predstavovať štandard pri práci s cudzincami a cudzinkami, a preto je potrebné systematické zlepšovanie jazykovej úrovne v rámci služieb cudzineckej polície,“** uviedla ombudsmanka v správe z prieskumu. Navrhla podporovať získavanie jazykového príplatku zamestnancom a zamestnankyniam so znalosťou cudzích jazykov, ktorý v súčasnosti poberajú iba dvaja príslušníci cudzineckej polície.

Ombudsmanka zároveň žiada, aby oznamy o úradných hodinách či navigačné tabule na oddeleniach boli zabezpečené aj v inom cudzom jazyku.

## Nedostatky v riadení úradov cudzineckej polície v čase náporu a personálne poddimenzovanie

Problematické je aj nedostatočné personálne obsadenie úradov cudzineckej polície v oblastiach, kde je nápor žiadateľov a žiadateľiek najvyšší. Verejná ochrankyňa práv preto navrhuje doplniť personálne stavy, kde je vysoký podstav zamestnancov a zamestnankyň. Zároveň je podľa nej potrebné celkovo navýšiť personálne obsadenie všetkých úradov civilnými zamestnancami a zamestnankyňami. Ich úlohou by bolo pomôcť s technickými a administratívnymi záležitosťami (napríklad triedenie pošty). Na účely dlhodobého riešenia navrhla ministerstvu vnútra vypracovať analýzu príčin nezájmu o prácu na úradoch cudzineckej polície a prijať stratégiu, ktorá by personálny nedostatok odstránila.

Problematický je tiež rozsah úradných dní, pretože je stanovený fixne a neprispôsobuje sa ani v čase nárastu žiadostí. Úradu hraničnej a cudzineckej polície preto odporučila vypracovať stratégiu na efektívne fungovanie úradu v období najväčšieho náporu.

V dôsledku obmedzení elektronického systému, ako aj online komunikácie, vznikajú na niektorých oddeleniach cudzineckej polície neformálne poradovníky žiadateľov a žiadateľiek. V dvoch prípadoch (Dunajská Streda a Prešov) sa javilo, že neformálny poradovník vytvára organizovanú skupinu. „**Takáto prax je neprijateľná. Žiadna forma neformálneho poradovníka nie je akceptovateľná a vybavovanie žiadostí na ich základe je neprípustné,**“ uviedla verejná ochrankyňa práv.

Riešením problému je efektívne fungujúci objednávací systém s dostatkom miest na objednanie. V tomto smere však verejná ochrankyňa práv reflektuje zaobstaranie nového objednávacieho systému a snahu Úradu hraničnej a cudzineckej polície PPZ zabezpečiť, aby tento systém vedel poskytnúť termín každému záujemcovi a záujemkyni. „**Verím, že práve efektívne fungujúci objednávací systém s dostatočnou kapacitou termínov na objednanie, prispeje k riešeniu neželanej existencie neformálnych poradovníkov, dlhým radom tvoriacim sa pred otvorením oddelení a eliminácii čakania od skorých ranných hodín, v extrémnych prípadoch od predchádzajúceho dňa,**“ uviedla verejná ochrankyňa práv.

### Ďalšie odporúčania

V súvislosti s náporom žiadateľov a žiadateľiek sa vyskytol problém s poskytovaním informácií o stave ich žiadostí, ak ich spis bol presunutý na menej vyťažený úrad. Informácie zo spisu je možné získať len osobne na danom úrade. V niektorých prípadoch však boli spisy presunuté na opačný koniec Slovenska, čo komplikovalo prístup k nahliadaniu. Ombudsmanka preto odporučila upraviť pravidlá, aby sa tieto informácie mohli poskytnúť žiadateľom a žiadateľkám aj telefonicky po overení ich identity.

### Vyzdvihnutie príkladov dobrej praxe

Ombudsmanka okrem upozornenia na nedostatky vyzdvihuje implementáciu niektorých odporúčaní bývalej verejnej ochrankyne práv Jany Dubovcovej z roku 2015 na oddelení cudzineckej polície v Bratislave. Ide o rozsah stanovených úradných dní, ktoré zodpovedá navrhovaným odporúčaniam. Mária Patakyová rovnako oceňuje prijímanie žiadateľov a žiadateľiek s posledným dňom oprávneného pobytu na území Slovenska, mimo úradných



hodín. Víta tiež prejavy ľudského prístupu a empatie pri uprednostňovaní zraniteľných skupín osôb, či rýchle a úplné odpovede vybraných oddelení cudzineckej polície na e-mailové podania. **„Som rada, že niektoré odporúčania mojej predchodkyne boli prevzaté do fungovania cudzineckej polície a verím, že zistenia v aktuálnom prieskume pomôžu k spravodlivejšiemu fungovaniu týchto úradov,“** uzavrela verejná ochrankyňa práv.