**Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky**

**sekcia kontroly a inšpekčnej služby**

**Pribinova 2**

**812 72 Bratislava**

V Bratislave, dňa 10.05.2023

**Sťažnosť na postup prevádzkovateľa rezervačného systému Ministerstva vnútra SR – oddelenia Call Centra**

V zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach podávame týmto sťažnosť, ktorej náležitosti sú v zmysle uvedeného zákona naplnené. Označenie právnickej osoby sťažovateľa sú uvedené nižšie v tejto písomnosti (ďalej len „advokátska kancelária“).

Sťažnosť smeruje proti prevádzkovateľovi rezervačného systému Ministerstva vnútra SR – oddeleniu Call Centra, odbor aplikácií, sekcia informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti (ďalej aj ako „prevádzkovateľ rezervačného systému“).

Na základe plnej moci od klienta, ktorou našu advokátsku kanceláriu klient poveril na zastupovanie v konaní pred oddeleniami cudzineckej polície vo veci podania žiadosti o udelenie prechodného pobytu v SR, sme vytvorili cez rezervačný systém MV SR rezerváciu na podanie žiadosti o udelenie prechodného pobytu na termín dňa 31.03.2023 o 14.00 na OCP v Trnave. Potvrdzovací email ohľadom tejto rezervácie nám bol odoslaný, avšak neobsahoval odkaz na spôsob zrušenia rezervácie. Uvedené potvrdzovacie emaily však nie vždy obsahujú aj odkaz na zrušenie rezervácie, preto ak náš klient sa nevie zúčastniť rezervovaného termínu, cez tento odkaz by sme mali zrušiť termín. V tomto konkrétnom prípade sme nemali k dispozícii odkaz na zrušenie termínu (potvrdzovací email prikladáme v prílohe) a klient sa nečakane nemohol zúčastniť rezervovaného termínu na OCP v Trnave a nemali sme akým spôsobom zrušiť rezerváciu. Z tohto dôvodu nám prevádzkovateľ rezervačného systému bez vyzvania a dostatočného upovedomenia zablokoval prístup do rezervačného systému na 60 dní, čo nám znemožňuje rezerváciu termínov pre našich klientov, čo znamená obmedzenie výkonu činnosti našej advokátskej kancelárie. O tom, že prístupy boli zablokované sme sa dozvedeli až na základe našej iniciatívy dňa 24.04.2023 – komunikáciu s oddelením Call Centra Vám prikladáme v prílohe. Skutočnosť, že prevádzkovateľ rezervačného systému zablokoval prístup do rezervačného systému uvedeným spôsobom, nie je v súlade s platnými všeobecnými pravidlami rezervačného systému MV SR.

Prevádzkovateľ rezervačného systému sa ďalej odvoláva na skutočnosť, že rezervačný systém MV SR je výhradne určený pre občanov (SR aj cudzincov), ktorí pri vytvorení rezervácie majú použiť vlastnú e-mailovú adresu a vlastné telefónne číslo, nakoľko si za predmetnú rezerváciu (vytvorenie, zrušenie) zodpovedajú sami. Je pravda, že pri vytvorení rezervácie pre klientov používame emailovú adresu a telefónne čísla našej advokátskej kancelárie, ale konáme tak na základe poverenia od klienta, ktorý nás poveril na akékoľvek úkony v konaní pred oddeleniami cudzineckej polície PZ SR, to znamená, že aj na vytvorenie rezervácii termínov na podanie žiadostí o prechodný či trvalý pobyt. To, že používame pri vytvorení rezervácie e-mailovú adresu a telefónne číslo, ktoré nepatrí cudzincovi je plne v našej zodpovednosti. Zahraničný klienti často nemajú ani slovenské telefónne čísla a zahraničné čísla nie je možné do systému zadať, čiže potvrdenie rezervácie ani neprijímajú resp. ani nesledujú, keďže týmito úkonmi poverili nás a navyše keďže všetko je v slovenskom jazyku, nemajú ani možnosť rozumieť obsahu sms či emailov.

Slovenská advokátska komora v minulosti iniciovala zmenu v prospech advokátov, aby služby v súvislosti s pobytmi cudzincov v SR poskytovali výlučne advokáti. Ako však máme poskytovať uvedené služby, keď vo výkone činnosti nám bránia niektoré orgány, ako napr. prevádzkovateľ rezervačného systému MV SR tým, že na jedno telefónne číslo môžeme spraviť len dve rezervácie za týždeň?

V zmysle § 1 ods. 2 zákona č. 586/2003 Z.z. o advokácii v znení neskorších predpisov je výkon advokácie zastupovanie klientov v konaní pred súdmi, orgánmi verejnej moci a inými právnymi subjektmi, obhajoba v trestnom konaní, poskytovanie právnych rád, spisovanie listín o právnych úkonoch, spracúvanie právnych rozborov, správa majetku klientov a ďalšie formy právneho poradenstva a právnej pomoci, ak sa vykonáva sústavne a za odmenu (ďalej len „právne služby“). Preto máme za to, že predmetný rezervačný systém  vykazuje nedostatky a najmä tu dochádza k  porušeniu uvedeného zákona tým, že bez upovedomenia zablokoval prístup do rezervačného systému a znemožnil výkon našej činnosti, a v následnej nečinnosti v zmysle neodpovedania na naše odvolanie na blokáciu ani na následnú urgenciu tohto odvolania.

Preto Vás žiadame o preverenie postupu konania prevádzkovateľa rezervačného systému MV SR, ako aj o usmernenie ako v takomto prípade postupovať, prípadne navrhnúť prevádzkovateľovi rezervačného systému MV SR, aby registrovaný advokát pod svojím registračným číslom mal vždy možnosť vytvoriť rezerváciu v mene klienta na základe poverenia a na svoje jedno mobilné telefónne číslo.

Za vybavenie našej sťažnosti Vám vopred veľmi pekne ďakujeme!

S úctou,

.........................................................................

**ProfiDeCon Slovakia s.r.o. advokátska kancelária**

**JUDr. Patrícia Tóthová, LL.M, konateľ a advokát**

*Prílohy: podľa textu*

Na vedomie:

Slovenská advokátska komora, Kolárska 4, 813 42 Bratislava