

KONCEPCIA ČINNOSTI NA ROKY 2020 - 2021



C E N T R U M
PRÁVNEJ POMOCI

www.centrumpravnejpomoci.sk

Obsah

Koncepcia činnosti na roky 2020 - 2021	1
Úvod	3
1. ZÁKLADNÉ VÝCHODISKÁ	4
1.1. Vecná a územná pôsobnosť Centra	4
1.2. Problémové oblasti v činnosti Centra - aktuálna situácia	5
1.2.1. Personálno–technické zabezpečenie Centra	5
1.2.2. Nízka efektivita procesov a veľká administratívna záťaž klientov	9
1.2.3. Nedostatočné povedomie o Centre, teda problémy týkajúce sa Centra smerom navonok	9
2. NÁVRHY OPATRENÍ NA ROKY 2020 - 2021	10
2.1. Vyhodnotenie realizácie opatrení podľa Predchádzajúcej koncepcie na roky 2018 - 2019 ..	10
2.2. Návrhy opatrení pre roky 2020 - 2021	13
3. ZÁVERY	19
3.1. Personálno –technické zabezpečenie Centra (zvýšenie efektivity smerom dovnútra organizácie)	19
3.2. Nízka efektivita procesov a veľká administratívna záťaž klientov.	19
3.3. Nedostatočné povedomie o Centre teda problémy týkajúce sa Centra smerom navonok.	20

Úvod

Povinnosť vypracovať **Koncepciu činnosti Centra právnej pomoci** (ďalej len „Koncepcia“) upravuje zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov v znení zákona č. 8/2005 Z. z. (ďalej aj „zákon č. 327/2005 Z. z.“ alebo „zákon o poskytovaní právnej pomoci osobám v materiálnej núdzi“). Koncepcia je východiskovým programovým dokumentom ustanovenie § 5 ods. 6 písm. b) zákona č. 327/2005 Z. z. o poskytovaní právnej pomoci osobám v materiálnej núdzi a o zmene a doplnení zákona č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení Centra právnej pomoci (ďalej aj „Centrum“), ktorá sa pripravuje a zverejňuje každé dva roky k 30. júnu a ktorú minister spravodlivosti Slovenskej republiky predkladá na schválenie vláde Slovenskej republiky.

Koncepcia Centra by mala zhodnotiť aktuálnu situáciu a činnosť Centra, identifikovať hlavné problémy a nedostatky vo fungovaní Centra a navrhnúť vhodné opatrenia a riešenia. Pripravuje sa na relatívne krátke obdobie dvoch rokov, v tomto má teda tento strategický dokument pomerne obmedzené možnosti. Pôsobnosť, poslanie a základné legislatívne rámce činnosti a rozhodovania Centra vymedzuje predovšetkým zákon č. 327/2005 Z. z. Ďalší odkaz obsahuje zákon č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v § 160 ods. 2: *„súd vždy poučí strany o ich práve zvoliť si advokáta a o možnosti obrátiť sa na Centrum právnej pomoci“*. Pôsobnosť Centra nepriamo rozšíril zákon č. 274/2017 Z. z. o obetiach trestných činov, keď podľa § 7 ods. 2 *„Právnu pomoc poskytuje obetiam Centrum právnej pomoci za podmienok a v rozsahu ustanovenom osobitným predpisom, subjekt poskytujúci pomoc obetiam a advokát za podmienok a v rozsahu ustanovenom podľa Trestného poriadku“*. Koncepcia preto musí rešpektovať zákonné ustanovenia a spolu s výročnou správou každoročne uverejňovanou na web stránke Centra predstavuje dva kľúčové dokumenty, ktoré popisujú reálny „život“ Centra smerom do minulosti a s víziou budúcnosti.

1. ZÁKLADNÉ VÝCHODISKÁ

1.1. Vecná a územná pôsobnosť Centra

Centrum bolo zriadené zákonom č. 327/2005 Z. z. s účinnosťou od 01.01.2006. Cieľom zriadenia organizácie poskytujúcej právnu pomoc ľuďom v materiálnej núdzi bolo podľa Dôvodovej správy k zákonu odstrániť problémy súvisiace „s poskytovaním právneho poradenstva, zabezpečiť reálny prístup k Ústavou Slovenskej republiky deklarovaným právam občanov a harmonizovať právo SR s právom Európskeho spoločenstva“. Počas vyše 14 rokov existencie Centra sa postupne rozširovala jeho pôsobnosť a spolu s tým rástol aj počet kancelárií a konzultačných pracovísk. Centrum pôvodne poskytovalo právnu pomoc v oblasti občianskeho, pracovného a rodinného práva (a v rámci cezhraničnej pôsobnosti aj obchodného práva), v súčasnosti poskytuje právnu pomoc aj v konaniach pred súdom v správnom súdnictve, pred Ústavným súdom SR vo veciach v pôsobnosti Centra, v obchodnoprávných veciach, v azylových veciach, v konaniach o administratívnom vyhostení, o zaistení štátneho príslušníka tretej krajiny alebo o zaistení žiadateľa o udelenie azylu, v konaniach súvisiacich s podaním oznámenia (okrem trestného konania a konania o správnom delikte) poskytuje Centrum právnu pomoc oznamovateľovi protispoločenskej činnosti,¹ právnu pomoc poskytuje tiež osobe, voči ktorej bola pozastavená účinnosť pracovnoprávneho úkonu podľa osobitného predpisu² v konaniach súvisiacich s podaním návrhu na nariadenie neodkladného opatrenia. V roku 2017 došlo k ďalšiemu rozšíreniu vecnej pôsobnosti Centra, čo zásadným spôsobom ovplyvnilo jeho činnosť – Centrum je zákonným zástupcom dlžníka v konaní o oddĺžení podľa zákona č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii. Napokon k ostatnému rozšíreniu pôsobnosti Centra došlo s účinnosťou od 01.01.2018 nepriamou novelou prostredníctvom zákona č. 274/2017 Z. z. o obetiach trestných činov, kedy Centrum poskytuje pomoc obetiam trestných činov, avšak len za podmienok a v rozsahu ustanovenom v osobitnom zákone (ktorým je zákon č. 327/2005 Z. z.). Z uvedeného vyplýva, že pôsobnosť Centra sa v priebehu rokov postupne rozšírila takmer na všetky oblasti práva okrem trestného.

Centrum v súlade s ustanovením § 5 ods. 7 zákona č. 327/2005 Z. z. zabezpečuje primeranú a rovnomernú dostupnosť svojich služieb na celom území Slovenskej republiky prostredníctvom svojich kancelárií a konzultačných pracovísk. V roku 2006 vznikli štyri

¹ Zákon č. 583/2008 Z. z. o prevencii kriminality a inej protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

² Zákon č. 54/2019 Z. z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

kancelárie (Bratislava, Košice, Banská Bystrica a Žilina) a postupne sa ich počet rozšíril na 15. V súčasnosti existuje 15 kancelárií Centra, ktoré sa nachádzajú vo všetkých krajských mestách a okrem toho v Liptovskom Mikuláši, v Žiari nad Hronom, v Rimavskej Sobote, v Humennom, vo Svidníku, v Komárne a v Tvrdošíne. Okrem toho zamestnanci Centra poskytujú právnu pomoc aj prostredníctvom 28 konzultačných pracovísk, ktoré sú zriadené pri väčšine kancelárií a ktoré zvyšujú dostupnosť služieb Centra pre ľudí v núdzi. K významnému zvýšeniu dostupnosti Centra a zefektívneniu poskytovania pomoci pre osoby v materiálnej núdzi alebo pre osoby, ktoré čelia osobnému bankrotu, došlo v súvislosti so zriadením Call centra. Napokon zamestnanci kancelárií Bratislava a Košice poskytujú právnu pomoc aj v záchytných táboroch a v pobytových táboroch.

1.2. Problémové oblasti v činnosti Centra - aktuálna situácia

Táto Koncepcia nadväzuje na Koncepciu činnosti Centra pre roky 2018 – 2019 (ďalej aj „Predchádzajúca koncepcia“). Predchádzajúca koncepcia identifikovala tri základné okruhy problémov (i) personálno – technické zabezpečenie Centra, (ii) nízka efektivita a veľká administratívna záťaž klientov, (iii) nedostatočné povedomie o Centre.

Možno konštatovať, že identifikované problematické oblasti sú čiastočne aktuálne aj v súčasnosti. Základné problematické oblasti Centra teda sú:

Základné problematické oblasti Centra teda sú:

- i. Personálno – technické zabezpečenie Centra, teda problémy týkajúce sa funkčnosti Centra smerom dovnútra organizácie,
- ii. Nízka efektivita procesov a veľká administratívna záťaž klientov,
- iii. Nedostatočné povedomie o Centre, teda problémy týkajúce sa Centra smerom navonok.

1.2.1. Personálno–technické zabezpečenie Centra

Personálna (ne)stabilita organizácie bola predovšetkým do roku 2018 dlhodobým problémom a bola zapríčinená vysokou fluktuáciou zamestnancov. Personálnu poddimenzovanosť sa za necelé 3 roky podarilo do značnej miery zmierniť navýšením o 74 zamestnancov (39 systémových pracovných miest a 35 projektových pracovných miest), aktuálne je tak v Centre zamestnaných spolu 162 zamestnancov, avšak toto navýšenie korešpondovalo so vznikom agendy oddĺženia fyzických osôb (tzv. osobného bankrotu), ktorý znamenal výrazné navýšenie pracovného zaťaženia Centra. Ďalším pretrvávajúcim problémom, napriek určitému zlepšeniu,

je v súčasnosti nedostatočné materiálno-technické vybavenie a priestorové zabezpečenie Centra.

V priebehu uplynulých rokov sa počet systémových pracovných miest pridelených Centru zvýšil iba v roku 2017, čo súviselo so vznikom agendy osobného bankrotu:

Rok	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
počet pridelených miest	86	88	88	88	127	127	127
počet projektových miest	-	-	-	-	-	20	35

Každý rok niekoľko desiatok zamestnancov ukončí pracovný pomer s Centrom – napr. v roku 2017 ukončilo pracovný pomer 31 zamestnancov (t. j. 24 %), v roku 2018 ukončilo pracovný pomer 23 zamestnancov (t. j. 15,6 %) a v roku 2019 ukončilo pracovný pomer 27 zamestnancov (t. j. 16,6 %). Je zrejmé, že v súčasnosti dochádza k miernej stagnácii fluktuácie zamestnancov. Uvedená fluktuácia mala donedávna predovšetkým tieto príčiny:

- nedostatočné finančné ohodnotenie,
- vysoká a stále rastúca pracovná vyťaženosť zamestnancov Centra,
- nedostatočné vzdelávanie zamestnancov.

Finančné ohodnotenie súvisí so spôsobom odmeňovania zamestnancov Centra, ktorí sú odmeňovaní v súlade so zákonom č. 553/2002 Z. z. o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V dôsledku prijatia zákona č. 318/2018 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 553/2003 Z. z. o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov došlo s účinnosťou od 01.01.2019 k navýšeniu platových taríf, vďaka čomu je zamestnanie v Centre o čosi atraktívnejšie a nedostatočné finančné ohodnotenie už nie je tak páľčivým problémom Centra.

Okrem kancelárií zabezpečuje činnosť Centra aj ústredie, ktorého činnosť zabezpečuje riaditeľ a 20 zamestnancov, rozdelených nasledovne:

- kancelária riaditeľa,
- kancelária tajomníka

- odbor ekonomiky, správy a personálnej agendy (vrátane zabezpečenia dopravy a informačno-komunikačných technológií či verejného obstarávania),
- právny odbor (zabezpečuje predovšetkým vybavovanie agendy trov právneho zastúpenia vo vzťahu k advokátom, agendu odvolacích konaní, sťažností, petícií a prístupu k informáciám),
- odbor stratégie a riadenia projektov.

V rámci národného projektu sa na ústredí podarilo vytvoriť 5 ďalších pracovných miest, avšak tieto pracovné miesta boli použité výhradne pre účely vzniku a fungovania Odboru stratégie a riadenia projektov, ktorý plní úlohy v rámci získavania prostriedkov Európskej únie na efektívnu realizáciu projektov Európskej únie v Centre. Pri takomto minimalistickom obsadení ústredia akákoľvek absencia dlhodobejšieho charakteru čo i len jedného zamestnanca spôsobuje závažné problémy súvisiace s plnením príslušnej agendy. Napríklad Odbor ekonomiky, správy a personálnej agendy zaznamenal zvýšený nápor práce súvisiacej s úhradou splátok v osobnom bankrote.

Počas uplynulých 14 rokov existencie Centra rástla aj jeho vyťaženosť, pričom tento nárast najlepšie ilustruje počet žiadostí o právnu pomoc a počet rozhodnutí vydaných Centrom (ktoré rozhoduje v režime správneho konania).

Počet žiadostí o poskytnutie právnej pomoci:

Rok	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Počet	1 828	4 370	4 862	5 655	5 509	5 893	13 855*	19 706*	20 797*

** z toho žiadostí o právnu pomoc v roku 2017 v agende oddĺženia (osobný bankrot) bolo 8 954 a žiadostí v bežnej agende bolo 4 901. V roku 2018 bolo žiadostí v agende oddĺženia (osobný bankrot) 15 876 a žiadostí v bežnej agende bolo 3 830. V roku 2019 bolo žiadostí v agende oddĺženia (osobný bankrot) 16 961 a žiadostí v bežnej agende bolo 3 836.*

Počet rozhodnutí:

Rok	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Počet	2 068	3 547	5 360	7 556	9 624	9 885	17 265*	23 454*	18 664*

** z toho rozhodnutí vydaných v agende osobného bankrotu v roku 2017 bolo 7 616, rozhodnutí v bežnej agende bolo 9 649. V roku 2018 bolo vydaných 15 867 rozhodnutí v agende osobného bankrotu a 7 587 rozhodnutí v bežnej agende. V roku 2019 bolo vydaných 16 243 rozhodnutí v agende osobného bankrotu a 2 421 rozhodnutí v bežnej agende.*

Z uvedeného je zrejmé, že kým v roku 2013 na jedného zamestnanca kancelárie (teda bez zamestnancov ústredia) pripadlo približne 70 žiadostí a takmer 80 rozhodnutí, v roku 2019 to už bolo 168 žiadostí a približne 151 rozhodnutí (bez zamestnancov ústredia a Call centra). Znamená to, že zamestnanci Centra musia každoročne vybaviť väčší počet žiadostí a vydať väčší počet rozhodnutí. Rastúce množstvo a veľký rozsah rôznej agendy a taktiež spôsob rozhodovania súdov preskúmajúcich rozhodnutia Centra spôsobuje, že právnici Centra majú stále menej možností pre rozvoj svojich právnických vedomostí a namiesto toho plnia úlohu úradníkov, ktorých úlohou je priznanie nároku na poskytnutie právnej pomoci formou určenia advokáta. Úloha právnika Centra sa tak zúžila len na úlohu úradníka, čo je však často v rozpore s očakávaniami klientov. Podobne aj zamestnanci prvého kontaktu namiesto sociálnych činností plnia predovšetkým funkciu úradníkov vybavujúcich administratívne práce.

Vďaka projektu „Posilnenie a dobudovanie kapacít v oblasti poskytovania právnej pomoci a prevencia eskalácie právnych problémov“, však došlo k výraznému zvýšeniu vzdelávania zamestnancov a tento pozitívny trend by mal pokračovať aj v ďalšom období.

Aktuálnym pretrvávajúcim problémom je nedostatočné technické vybavenie kancelárií a zamestnancov, ako aj priestorové uspokojenie potrieb a predpokladov, ktoré by mali spĺňať kancelárie zamerané na prácu s klientami. Zvyčajne je veľmi problematické získať vyhovujúce priestory vo vlastníctve verejnoprávneho subjektu, ktoré by jednak boli vhodné pre prácu zamestnancov, ale zároveň poskytli dôstojné súkromie pre individuálne konzultácie s klientami Centra. V rokoch 2018 a 2019 však došlo k presťahovaniu kancelárií v Žiline, Prešove a Nitre do vyhovujúcejších priestorov.

Centrum má poskytovať kvalitnú a efektívnu právnu pomoc, a pritom byť čo najdostupnejšie k občanom. Znamená to, že zamestnanci Centra okrem vybavovania bežnej agendy a klientov v kanceláriách cestujú do konzultačných pracovísk, do záchytných táborov, ale zúčastňujú sa aj súdnych pojednávaní. Kancelárie síce majú k dispozícii laptopy, avšak aktuálne nie všetky sú plne funkčné. V konzultačných pracoviskách nemajú zamestnanci k dispozícii ani prenosné tlačiarne. Agendu mimo kancelárie teda zamestnanci Centra vybavujú zvyčajne len s limitovaným použitím technických prostriedkov.

Taktiež je potrebné, aby boli kancelárie vybavené služobnými motorovými vozidlami, ktoré by napomáhali v mobilitě zamestnancov predovšetkým s ohľadom na dochádzanie do konzultačných pracovísk, ale aj s ohľadom na dochádzanie na súdne pojednávania. V decembri

2019 Centrum získalo päť služobných motorových vozidiel, takže aktuálne je už takmer každá kancelária vybavená služobným motorovým vozidlom, čo zvyšuje flexibilitu zamestnancov.

1.2.2. Nízka efektivita procesov a veľká administratívna záťaž klientov

V súlade s ustanovením § 10 v spojení s § 7 zákona č. 327/2005 Z. z. sa pri rozhodovaní o nároku na právnu pomoc posudzuje okrem iného materiálna núdza žiadateľa. V tejto súvislosti žiadateľ preukazuje svoj príjem a príjem spoločne posudzovaných osôb, pričom predkladá doklady o príjme z rôznych inštitúcií v súlade s vyhláškou Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky č. 344/2005 Z. z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona č. 327/2005 Z. z. (Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, Sociálna poisťovňa, Daňový úrad, Úrad geodézie, katastra a kartografie...). Samotný proces získavania dokladov je časovo zdĺhavý a komplikovaný, a to napriek tomu, že formálnoprávne by mali niektoré subjekty poskytnúť Centru súčinnosť a na jeho písomnú žiadosť by mali poskytnúť potrebné listiny. Poskytovanie vzájomnej súčinnosti je však podmienené legislatívnou úpravou týkajúcou sa konkrétnych subjektov (§ 25 ods. 4 zákona č. 327/2005 Z. z. ustanovuje, že právnické osoby alebo fyzické osoby majú poskytnúť údaje a listiny, „*ak to možno od nich požadovať*“). Centrum využíva aj elektronické systémy, ak existujú, je ich však málo (napr. kataster nehnuteľností, Centrálny register exekúcií, portál oversi.sk) a nie všetky obsahujú úplné informácie.

1.2.3. Nedostatočné povedomie o Centre, teda problémy týkajúce sa Centra smerom navonok

Všeobecné povedomie o Centre, o jeho pôsobnosti a poslaní sa v dôsledku novej agendy oddĺženia a neutíchajúceho záujmu verejnosti o oddĺženie v období od marca 2017 sa zvýšilo. Avšak často sa stáva, že verejnosť (a potenciálni klienti) majú o Centre skreslené informácie. Príčinou môže byť pretrvávajúca slabšia prezentácia Centra prostredníctvom médií či formou prednášok pre tretie osoby, ako aj intenzívna činnosť pokútnikov, ktorí za účelom získania finančných výhod šíria o činnosti Centra skresľujúce informácie.

2. NÁVRHY OPATRENÍ NA ROKY 2020 - 2021

2.1. Vyhodnotenie realizácie opatrení podľa Predchádzajúcej koncepcie na roky 2018 - 2019

Predchádzajúca koncepcia navrhovala viaceré opatrenia na zabezpečenie zámerov Centra a odstránenie identifikovaných problémov, pričom v praxi sa podarilo realizovať väčšinu z nich resp. tieto opatrenia sú v štádiu vysokej rozpracovanosti:

1. Opatrenia v oblasti právnych predpisov a interných predpisov Centra

1.1. Komplexná novelizácia zákona o poskytovaní právnej pomoci osobám v materiálnej núdzi

- Novelizácia zákona č. 327/2005 Z. z. je dôležitá až nevyhnutná a z tohto dôvodu Centrum v marci 2019 zaslalo návrh novely zákona č. 327/2005 Z. z.

2. Personálne – technické zabezpečenie Centra (zvýšenie efektivity smerom dovnútra organizácie)

2.1. Dobudovanie troch nových kancelárií Centra v roku 2018

- Centrum v roku 2018 otvorilo nové kancelárie v Tvrdošíne a v Trnave, v marci 2019 bola otvorená kancelária v Komárne.

2.2. Spracovanie jednotnej metodiky práce a zavedenie do praxe štandardov poskytovaných služieb v rokoch 2018-2019.

- Centrum v roku 2018 vypracovalo a implementovalo do činností kancelárií Centra 1. časť metodiky práce a štandardov poskytovaných služieb, v ktorej zadefinovala a zjednotila procesy pred poskytnutím právnej pomoci. V decembri 2019 boli vo vysokom stupni rozpracovanosti 2. a 3. časť metodiky práce a štandardov poskytovaných služieb. Súčasťou metodiky by malo byť aj zjednotenie vizuálov rozhodnutí Centra.

2.3. Vytvorenie a zavedenie systému vzdelávania zamestnancov Centra

- V roku 2018 bola vypracovaná koncepcia vzdelávania zamestnancov Centra, na základe ktorej sa zamestnanci Centra zúčastňovali vzdelávaní v odbornej téme a v téme mäkkých zručností. V sledovanom období sa vzdelávaní zúčastnil každý zamestnanec Centra.

3. Nízka efektivita procesov a veľká administratívna záťaž klientov

3.1. Dobudovanie troch nových kancelárií a zriadenie nových konzultačných pracovísk Centra, nové pracoviská majú zvýšiť dostupnosť služieb Centra pre verejnosť v roku 2018, konzultačné pracoviská do roku 2020

- Ako je uvedené vyššie, Centrum splnilo zámer otvoriť 3 nové kancelárie v rokoch 2018 a 2019. Centrum navyše v priebehu rokov 2018 a 2019 otvorilo celkom 12 nových konzultačných pracovísk v mestách Giraltovce, Filákov, Galanta, Martin, Topoľčany, Trebišov, Senica, Malacky, Skalica, Bánovce nad Bebravou, Rožňava a Stará Ľubovňa.

3.2. Dohody o elektronickej komunikácii s tretími stranami (so štátnymi a samosprávnymi orgánmi, inými právnickými osobami) v roku 2018

- Centrum aktuálne maximálne využíva možnosti eGovernmentu za účelom zjednodušenia a zefektívnenia komunikácie so štátnymi a samosprávnymi orgánmi a inými právnickými osobami.
- Centrum s Úradom podpredsedu vlády pre investície a informatizáciu plánuje uzatvoriť Dohodu o elektronickej komunikácii. Na základe tejto dohody bude novovzniknutý informačný systém Centra naintegrovaný na Informačný systém UPVII. Predpokladaný termín uzatvorenia dohody je koniec roka 2020.

3.3. Zriadenie Call centra s využitím nového informačného systému Centra v roku 2019

- Centrum otvorilo Call centrum v júni 2019. Call centrum nahradilo nevyhovujúce dovtedajšie riešenie a zmodernizovalo informačné služby Centra tak, že pomoc pre osoby v materiálnej núdzi alebo pre osoby, ktoré čelia osobného bankrotu sa zefektívnila.

3.4. Redizajn webovej stránky Centra v termíne 2019-2020.

- Príprava novej stránky Centra bola k 31.12.2019 v štádiu vysokej rozpracovanosti a jej spustenie sa odhaduje v prvom štvrtroku 2020.

4. Nedostatočné povedomie o Centre, teda problémy týkajúce sa Centra smerom navonok

4.1. Mediálna kampaň v elektronických a printových médiách: 2018 – 2020.

- Centrum v septembri 2018 vytvorilo účet Centra právnej pomoci na sociálnej sieti „Facebook“ aby lepšie informovalo širokú verejnosť o novinkách a aktualitách Centra právnej pomoci a zároveň aby bolo bližšie k ľuďom, okrem iného aj cez funkciu odpovedí na súkromné správy. Zamestnanci Centra sa

opakovane objavujú aj v printových médiách a rozhlasovom a televíznom vysielaní.

4.2. Redizajn webovej stránky Centra: 2019 – 2020

- Príprava novej stránky Centra bola k 31.12.2019 v štádiu vysokej rozpracovanosti a jej spustenie sa odhaduje v prvom štvrtroku 2020.

4.3. Spracovanie a distribúcia tematických tlačovín (letákov) v oblastiach poskytovania právnej pomoci Centrom.

- Centrum v priebehu rokov 2018 a 2019 priebežne spracovalo a distribuovalo propagačné letáky obsahujúce základné informácie o Centre a jeho pôsobnosti, pričom zabezpečilo aj preklad niektorých takýchto propagačných materiálov Centra aj do maďarského jazyka. Propagačné letáky a plagáty boli distribuované do 230 inštitúcií v SR a to na mestské, miestne a okresné úrady, okresné súdy, migračné úrady, záchytné tábory, pobytové tábory, inšpektoráty SOI, ústredie sociálnej poisťovne, ústredie práce, sociálny vecí a rodiny a jeho pobočky, samosprávne kraje a domy kultúry.

4.4. Dni otvorených dverí v novozriadených kanceláriách.

- Uskutočnili sa slávnostné otvorenia troch nových kancelárií.

4.5. Prednášky, besedy pre klientov a odborné informačné stretnutia pre spolupracujúce inštitúcie.

- Priebežne sa uskutočňuje najmä s ohľadom na agendu oddĺženia, ale aj vo veciach ostatnej (bežnej) agendy Centra, zvyčajne podľa záujmu verejnosti (mimovládnych organizácií či iných subjektov, ktoré poskytujú rôznu škálu služieb aj pre klientov Centra) resp. na požiadanie príslušných vysokých škôl, najmä právnických fakúlt (spolupráca pri právnych klinikách, odborné stáže študentov v Centre pod vedením právnikov). Centrum ďalej podpísalo memorandum o spolupráci s Centrom pre medzinárodnoprávnu ochranu detí a mládeže.

4.6. Okrúhle stoly pre spolupracujúcich advokátov a mediátorov.

- V septembri 2019 sa uskutočnilo stretnutie zástupcu právneho odboru s JUDr. Máriou Chrenkovou, advokátkou zo SAK, za účelom spracovania informácie týkajúcej sa vyúčtovania trov právneho zastúpenia advokátov, s poukázaním na

najčastejšie sa vyskytujúce pochybenia pri odosielaní žiadostí o vyúčtovanie trov.

2.2. Návrhy opatrení pre roky 2020 - 2021

Od roku 2017 prešlo Centrum náročným obdobím prudkého nárastu agendy kvôli vzniku agendy osobného bankrotu, ktoré prehĺbilo viaceré problémy vo vnútri organizácie - nedostatočná dostupnosť právnej pomoci, personálna poddimenzovanosť, nevyhovujúce materiálno-technické zabezpečenie fungovania jednotlivých kancelárií Centra, nízky stupeň informatizácie, nejednotné metodické postupy a nástroje, nedostatočné odmeňovanie zamestnancov a pod. Tieto problémy, identifikované v predchádzajúcom období, sa v súčasnosti podarilo výrazne odstrániť, avšak čiastočne pretrvávajú.

Problémové oblasti a možnosti ich riešení sú základom národného projektu „Posilnenie a dobudovanie kapacít v oblasti poskytovania právnej pomoci a prevencia eskalácie právnych problémov“ financovaného z operačného programu Efektívna verejná správa. Hlavným cieľom tohto projektu je zlepšenie poskytovania právnej pomoci a zvyšovanie dostupnosti právnej pomoci vo vzťahu k sociálne a ekonomicky vylúčeným skupinám formou zvyšovania kompetencií zamestnancov Centra a vybudovania nových kancelárií a konzultačných pracovísk. Taktiež došlo k zriadeniu Call centra v júni 2019. Tieto opatrenia majú viesť k zefektívneniu a zvýšeniu kvality poskytovania právnej pomoci osobám v materiálnej núdzi. Projekt sa realizuje od septembra 2017 do decembra 2020. Zároveň Centrum otvorilo nové konzultačné pracoviská, avšak za účelom priblíženia právnej pomoci väčšej časti obyvateľstva by bolo vhodné pokračovať v otvárani ďalších konzultačných pracovísk.

Okrem toho Centrum získalo nenávratný finančný príspevok pre projekt „Informačný systém Centra právnej pomoci“ z operačného programu Integrovaná infraštruktúra 2014 – 2020. Cieľom tohto projektu je zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov a umožnenie modernizácie a racionalizácie verejnej správy IKT prostriedkami. Cieľom projektu je pripraviť a implementovať informačný systém Centra, ktorý nahradí súčasné nevyhovujúce a zastarané riešenie a zároveň pokryje všetky očakávané procesné zmeny súvisiace so službami centra. Hlavné aktivity projektu sa majú zrealizovať počas 18 mesiacov, pričom ukončenie projektu sa predpokladá v júli 2020.

Oba uvedené projekty majú prispieť k riešeniu identifikovaných problematických oblastí v Centre.

Nový informačný systém Centra má slúžiť jednak zamestnancom Centra, ale tiež jeho klientom a spolupracujúcim advokátom a mediátorom. Vytvorí priestor pre efektívne riadenie procesov prebiehajúcich v rámci Centra, ako aj pre rýchle a elektronizované poskytovanie právnej pomoci. Napriek tomu, že o právnú pomoc žiadajú klienti predovšetkým z nízkopríjmových skupín, čoraz rýchlejšie rastie aj ich počítačová a informačná gramotnosť. Navyše, v súvislosti s rozšírením agendy o oblasť oddĺženia fyzických osôb pribudli do portfólia klientov Centra aj takí, ktorú sú zruční pri využívaní IT komunikačných zariadení. Preto bude rozšírené technické vybavenie kancelárií o all-in-one počítače, tzv. kiosky, umiestnené v priestoroch kancelárií dostupných pre verejnosť za účelom elektronického poskytovania informačných služieb. Kiosky budú vybavené dotykovými obrazovkami a budú obsahovať mapu jednoduchých otázok, cez ktoré klienti budú vedieť získať odpovede na základné právne otázky, resp. k vzoru podania. Klienti takýmto jednoduchým spôsobom cez technické zariadenie získajú základnú právnú radu, prípadne vzor podania v ich danej situácii. Nový informačný systém by mal priniesť aj zjednodušenie získavania informácií pre klienta o stave jeho konaní v Centre cez prístup „My CPP“, v ktorom by žiadateľ o poskytnutie právnej pomoci videl všetky úkony, ktoré boli vykonané v jeho konaní o žiadosti o poskytnutie právnej pomoci. Taktiež sa pripravuje zakladanie tzv. elektronických kariet na jednotlivých klientov Centra, kde sa bude zaznamenávať všetka agenda týkajúca sa klienta, čím sa Centru zjednotí a zjednoduší prístup k informáciám o klientovi. Tento systém by mal taktiež slúžiť advokátom, ktorí by mali mať možnosť vložiť vyúčtovanie trov právneho zastúpenia k jednotlivému klientovi do uvedeného systému. Konzultačné pracoviská Centra sú v miestach, ktoré má Centrum prenajaté alebo vypožičané a kde sa uskutočňujú konzultácie s klientami v presne stanovených termínoch (s určitou pravidelnou frekvenciou 1 až 4-krát v mesiaci). Zvyčajne ide o priestory, ktoré nie sú vybavené žiadnou technikou ani komunikačným systémom (počítače, tlačiarne, internet, telefóny), preto jednou z aktivít v rámci projektu o Informačnom systéme Centra je aj zabezpečenie potrebného technického vybavenia pre kancelárie a konzultačné pracoviská.

Dlhodobým problémom Centra bola neexistencia jednotných metodík a postupov. Príčin je niekoľko: meníaca sa legislatíva, existencia viacerých kancelárií, ktorých personálne vybavenie sa dynamicky mení a nedostatočná kapacita na vypracovanie, implementáciu a priebežnú aktualizáciu jednotných metodík. Dôsledkom je nejednotnosť v rozhodovacích, schvaľovacích a usmerňovacích procesoch v rámci jednotlivých kancelárií, individuálne nastavené pravidlá fungovania kancelárií a napokon aj rozdielny obsah, rozsah a kompetencie pracovníkov na rovnakej pracovnej pozícii. Metodiky a štandardy boli spracované priebežne, v roku 2018 bol

vypracovaný komplexný metodický pokyn pre oblasť pred podaním žiadosti o poskytnutie právnej pomoci. Metodické pokyny pre ďalšie špecifické fázy konania týkajúceho sa poskytovania právnej pomoci vrátane vizuálov jednotných rozhodnutí Centra boli v decembri 2019 v štádiu vysokej rozpracovanosti.

Pre zjednodušenie dokladovania vlastnej príjmovej a majetkovej situácie by Centrum chcelo zefektívniť spoluprácu s tretími stranami, t. j. so štátnymi a samosprávnymi orgánmi, ako aj s inými právnickými osobami, ktoré disponujú údajmi o klientoch potrebnými pre rozhodovanie o priznaní nároku na právnu pomoc pre klienta. Dohodu o elektronickej komunikácii uzatvorí Centrum s Úradom podpredsedu vlády pre investície a informatizáciu, na základe ktorej bude novovzniknutý informačný systém Centra naintegrovaný na Informačný systém UPVII.

Zamestnanci Centra v minulosti opakovane namietali nedostatočné vzdelávanie a profesijný rast. V rámci projektu sa preto vytvoril systém kontinuálneho odborného vzdelávania ako aj v oblasti tzv. mäkkých zručností. Jeho hlavným cieľom je zvýšenie odborného vybavenia zamestnancov, ale aj zvýšenie ich motivácie, čo by malo viesť k väčšej stabilite pracovných tímov jednotlivých kancelárií a ústredia Centra. Obsahom jednotlivých vzdelávaní je:

- rozvoj odborných zručností vedúcich kancelárií, právnikov, pracovníkov 1. kontaktu, právnikov ústredia, pracovníkov Call centra,
- rozvoj mäkkých zručností všetkých zamestnancov kancelárií Centra, právnikov ústredia a pracovníkov Call centra,
- rozvoj školiťských zručností interných zamestnancov kancelárií Centra, ktorí budú poskytovať informácie účastníkom informačných stretnutí,
- krízová komunikácia a efektívne rozhodovanie a riešenie konfliktov určené predovšetkým vedúcim kancelárií,
- špecifické vzdelávanie v oblasti implementovania metodiky činnosti Centra a v zručnostiach súvisiacich s implementáciou nového informačného systému Centra.

Navyše novoprijatí zamestnanci absolvovali vstupné vzdelávanie zamerané na rozvoj odborných zručností a mäkkých zručností. Centrum by chcelo v ďalšom období pokračovať v kontinuálnom vzdelávaní zamestnancov.

Pretrvávajúcim problémom aj nízke povedomie o Centre medzi verejnosťou, ale tiež tretími stranami. Preto je potrebné pokračovať v nasledovných aktivitách:

- zvýšiť povedomie o existencii Centra,
- zlepšiť informovanosť klientov o rozsahu služieb, ktoré im Centrum poskytuje,
- zlepšiť informovanosť tretích strán (štátnych a samosprávnych orgánov), s ktorými pri poskytovaní právnej pomoci spolupracuje Centrum,
- otvoriť ďalšie konzultačné pracoviská.

Z tohto dôvodu bude Centrum pokračovať v realizácii mediálnej kampane v elektronických a printových médiách. Zároveň Centrum pracuje na aktualizácii brožúr, ktoré už vzhľadom na legislatívne zmeny (napr. prijatie zákona č. 161/2015 Civilného sporového poriadku) nie sú celkom aktuálne. Okrem toho Centrum plánuje redizajnovvať existujúcu web stránku tak, že zvýši jej užívateľskú príťažlivosť a zrozumiteľnosť, zmení sa štruktúra a rozšíria sa jej funkcionality. Výstupom by mala byť interaktívna a užívateľsky priaznivá web stránka, užitočná pre zamestnancov Centra, pre klientov, ako aj pre spolupracujúcich advokátov a mediátorov. Web stránka bude záujemcom poskytovať informácie jednoduchým spôsobom, keď sa formou otázok a upresnení záujemca bude vedieť prepracovať k základnej právnej rade, vzoru podania vo forme šablóny alebo k brožúre Centra. Stránka má poskytovať informácie aj pre advokátov, ktorým bude napomáhať pri vypracovaní vyúčtovania právnych služieb. Web stránka bude taktiež obsahovať funkciu rezervačného systému, ktorý bude fungovať ako online kalendár umožňujúci záujemcom jednoducho a priamo sa objednať na konzultáciu v Centre, keďže aktuálne je potrebné objednávať sa na konzultácie telefonicky cez Call centrum alebo v jednotlivých kanceláriách Centra. Na web stránke sa bude nachádzať aj interaktívna mapa Slovenska, na ktorej budú tzv. pinmi označené sídla jednotlivých kancelárií a konzultačných pracovísk Centra. Pri každej kancelárii a konzultačnom pracovisku bude zároveň prístupná fotografia budovy, v ktorej sídli konkrétna kancelária/konzultačné pracovisko a informácie o územnej pôsobnosti a úradných hodinách. Za účelom priblíženia právnej pomoci väčšej časti obyvateľstva by bolo vhodné pokračovať v otváraní ďalších konzultačných pracovísk.

Vzhľadom na znepokojujúcu aktivitu tzv. pokútnikov, ktorí finančne profitujú na ťuďoch hľadajúcich právnu pomoc v konaní o oddĺžení Centrum spolupracuje so Slovenskou advokátskou komorou za účelom odhaľovania neetického a nelegálneho postupu takýchto pokútnických spoločností.

Centrum plánuje pokračovať v organizácii prednášok, besied a informačných dní pre klientov (existujúcich aj potenciálnych) podľa požiadaviek spolupracujúcich subjektov (napr. domovy sociálnych služieb, krízové centrá, zbory väzenskej a justičnej stráže...). V záujme rozšírenia

a skvalitnenia spolupráce s advokátmi a mediátormi plánuje Centrum pokračovať v organizácii okrúhlych stolov pri jednotlivých kanceláriách. Centrum v roku 2019 podpísalo memorandum o spolupráci s Centrom pre medzinárodnoprávnú ochranu detí a mládeže za účelom vzájomnej pomoci kvôli skvalitňovaniu poskytovaných služieb. Centrum ďalej spolupracuje s vysokými školami, najmä právnickými fakultami (spolupráca pri právnych klinikách, odborné stáže študentov v Centre pod vedením právnikov) a tejto činnosti plánuje aj naďalej pokračovať a rozširovať ďalšiu spoluprácu.

Nad rámec vyššie uvedeného je však potrebné konštatovať, že pre zlepšenie dostupnosti právnych služieb a zvýšenie efektivity činnosti Centra je nevyhnutná novelizácia zákona č. 327/2005 Z. z. Predovšetkým je potrebné upraviť (zvýšiť) výšku príjmovej hranice klientov, ktorá je podmienkou pre poskytovanie právnych služieb. V súčasnosti táto hranica predstavuje sumu **1,4 resp. 1,6 násobku sumy životného minima**, čo v prípade jednej samostatne žijúcej dospeléj osoby znamená, že jej príjem nepresahuje **sumu 336,32 eur** mesačne. Výška životného minima je stanovená na základe zákona č. 601/2003 Z. z. o životnom minime Opatrením Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. Táto suma sa od roku 2013 zmenila iba minimálne, v roku 2019 bola zvýšená na sumu **210,20 eur**. V tejto súvislosti je dôležité zdôrazniť, že v roku 2019 dosiahla priemerná mesačná nominálna mzda zamestnanca hospodárstva SR v výšku 1092 eur a minimálna mzda v roku 2019 bola vo výške 520 eur. Je zrejmé, že aktuálna hranica príjmovej stránky žiadateľa o právnu pomoc predstavuje v súčasnosti zásadný problém dostupnosti právnych služieb. Existuje totiž veľká skupina obyvateľstva, ktorej príjem je menší ako minimálna mzda, ale zároveň vyšší ako suma životného minima. Pre túto skupinu sú komerčné právne služby nedostupné, výškou sumy životného minima sú však vylúčení aj z poskytovania právnej pomoci prostredníctvom Centra.

Rovnako by bolo potrebné prehodnotiť aj uplatňovanie ďalšej podmienky poskytovania právnych služieb – vylúčenie zrejmej bezúspešnosti sporu. Súdny svojou rozhodovacou praxou interpretujú túto podmienku veľmi reštriktívne, dôsledkom čoho je praktická nemožnosť Centra nepriznať nárok na právnu pomoc z dôvodu zrejmej bezúspešnosti v iných prípadoch ako v prípadoch preklúzie (zánik práva). Z tohto dôvodu je Centrum nútené priznávať právnu pomoc aj v prípadoch, keď je to od počiatku zjavne neefektívne, čo prispieva jednak k mrhaniu právnickým potenciálom Centra, jednak k zvyšovaniu zaťaženia všeobecných súdov a k plytvaniu prostriedkov štátneho rozpočtu.

Počet rozhodnutí o trovách právneho zastúpenia a celkové náklady:

Rok	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Počet	1449	1369	2390	1480	2874	2790
Náklady	309.408,00 €	353.828,75 €	448.517,02 €	327.192,10 €	698 227,88 €	693 713,03 €

V tejto súvislosti by bolo vhodné prehodnotiť aj súčasnú úpravu, podľa ktorej môže Centrum určiť ktoréhokoľvek advokáta zapísaného v zozname advokátov vedenom Slovenskou advokátskou komorou s prihliadnutím na jeho odborné zameranie. Povinnosť advokáta prevziať zastupovanie klienta Centra však, samozrejme, nie je absolútna a v súlade s právnou úpravou môže zastupovanie klienta odmietnuť, ak sú splnené podmienky podľa zákona č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov. V takýchto prípadoch Centrum musí opätovne rozhodovať o zmene právneho zastúpenia, čo proces poskytovania právnej služby zbytočne predlžuje na úkor ochrany práv klienta. Bolo by preto vhodné znovu sa vrátiť k zavedeniu zoznamu advokátov, ktorí majú záujem spolupracovať s Centrom a poskytovať právnu pomoc osobám v materiálnej núdzi, čím by sa podstatne zvýšila efektivita poskytovanej právnej pomoci vo veciach, kde Centrum na zastupovanie klienta určí advokáta. Taktiež by bolo potrebné hľadať dohodu s relevantnými inštitúciami ohľadne novelizácie vyhlášky Ministerstva spravodlivosti č. 655/2004 Z. z. o odmenách a náhradách advokátov za poskytované služby tak, aby zastupovanie klientov Centra právnej pomoci bolo pre advokátov atraktívnejšie.

Napokon, vhodné a účelné by bolo aj zjednodušenie celého procesu rozhodovania o nároku na právnu pomoc. Vzhľadom na subsidiárne použitie zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (Správny poriadok) je proces veľmi formalizovaný a z pohľadu klienta priveľmi byrokratický a nezrozumiteľný.

Taktiež sa javí ako vhodné, aby Centrum, ako inštitúcia, ktorej činnosťou je sledovanie dopadov právnych noriem na život bežných ľudí, bolo oslovované v rámci pripomienkových konaní k právnym normám, ktoré sa dotýkajú činnosti Centra či už ako orgánu verejnej moci, ako aj inštitúcie, ktorá reálne poskytuje právnu pomoc v rozsahu vymedzenom zákonom č. 327/2005 Z. z.

3. ZÁVERY

Centrum právnej pomoci potrebuje prijať viaceré opatrenia, ktoré prispejú k efektívnejšiemu zabezpečovaniu poskytovania právnej pomoci osobám v materiálnej núdzi. Väčšina vyššie uvedených navrhovaných opatrení sa má zrealizovať z prostriedkov operačného programu Efektívna verejná správa a operačného programu Integrovaná infraštruktúra 2014 – 2020 a implementácia týchto opatrení je v súčasnosti v kompetencii Centra. Pre naozaj komplexné riešenie všetkých problematických oblastí je však potrebná aj zásadná novelizácia zákonov, ktorá však predpokladá širší politický konsenzus. Centrum navrhlo možné legislatívne úpravy svojmu zriaďovateľovi Ministerstvu spravodlivosti Slovenskej republiky. Okrem toho je potrebné hľadať konsenzus ohľadne úpravy novelizácie vyhlášky Ministerstva spravodlivosti č. 655/2004 Z. z. o odmenách a náhradách advokátov. Taktiež by Centrum chcelo navrhnúť, aby bolo súčasťou pripomienkových konaní k pripravovanej legislatíve, ktorá sa dotýka činnosti Centra.

Navrhované opatrenia teda možno zhrnúť nasledovne:

3.1. Personálne –technické zabezpečenie Centra (zvýšenie efektivity smerom dovnútra organizácie)

- pokračovanie vzdelávania zamestnancov Centra: zvyšovanie kompetencie a odborných zručností zamestnancov Centra: priebežne
- spracovanie jednotnej metodiky práce a zavedenie do praxe štandardov poskytovaných služieb vrátane zjednotenia vizuálov rozhodnutí Centra: 2020
- navýšenie systémových miest v Centre: 2020-2021
- hľadanie vyhovujúcejších priestorov pre kancelárie a konzultačné pracoviská: priebežne
- technicky dovybaviť kancelárie tak, aby sa zvýšila efektívnosť poskytovania právnej pomoci v konzultačných pracoviskách (funkčné notebooky, pripojenie na internet a do registrov): 2020-2021
- v spolupráci so súdmi alebo ministerstvom spravodlivosti vypracovať alebo dohodnúť jednoznačnejšiu definíciu zrejmej bezúspešnosti

3.2. Nízka efektivita procesov a veľká administratívna záťaž klientov.

- Informačný systém Centra: 2020
- redizajn webovej stránky Centra: 2020

- Uzavretie dohody o elektronickej komunikácii s Úradom podpredsedu vlády pre investície a informatizáciu, na základe ktorej bude novovzniknutý informačný systém Centra naintegrovaný na Informačný systém UPVII
- Otvorenie nových konzultačných pracovísk: priebežne podľa potreby

3.3. Nedostatočné povedomie o Centre teda problémy týkajúce sa Centra smerom navonok.

- mediálna kampaň v elektronických a printových médiách: 2020 - 2021
- redizajn webovej stránky Centra: 2020
- spracovanie a distribúcia tematických tlačovín (letákov) v oblastiach poskytovania právnej pomoci Centrom: priebežne
- prednášky, besedy pre klientov: priebežne
- odborné informačné stretnutia pre spolupracujúce inštitúcie: priebežne
- okrúhle stoly pre spolupracujúcich advokátov a mediátorov: priebežne