

SPRÁVA O ČINNOSTI KONZULÁRNEJ SLUŽBY SR ZA ROK 2011

I. VÝCHODISKÁ

Činnosť konzulárnej služby vychádza z toho, že kvalitná, kvalifikovaná, rýchla, efektívna a dostupná konzulárna pomoc slovenským občanom v zahraničí je jednou z priorit Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky (MZV), čo sa odráža aj v strategických dokumentoch rezortu.

Dopyt po konzulárnych službách kvantitatívne rastie. Aj kvalitatívne sú očakávania občanov i médií stále vyššie. Počet realizovaných konzulárnych úkonov je uvedený v prílohe č. 1.

Konzulárna služba je úzko prepojená na ostatné hlavné činnosti MZV, reflektuje politické záujmy, reaguje na globálne výzvy, napomáha rozvoju ekonomickej dimenzie diplomacie, podporuje cestovný ruch.

Naše východiská, výsledky a ciele konfrontujeme s partnermi na dvojstranných konzulárnych konzultáciách, ktoré sa uskutočnili s Tureckom 12.5. v Ankare, s Ruskom 28.9. v Moskve, s Českom 16.12. v Prahe. Odbor konzulárnych služieb (LKOS) zorganizoval konzulárne konzultácie štátov V4 12.1. v Bratislave.

II. KONZULÁRNA ASISTENCIA

Kým v roku 2009 dovolenkovalo v zahraničí 530 000 Slovákov, v roku 2010 to bolo 600 000 a v roku 2011 takmer 700 000 dovolenkujúcich v zahraničí. **20 ZÚ s najväčším počtom úkonov konzulárnej asistencie**, zoradených podľa výšky vybratých konzulárnych poplatkov, je uvedených v prílohe č. 2.

Rastie aj počet slovenských občanov dlhodobo pôsobiacich v zahraničí. Druhá najväčšia koncentrácia, po Českej republike, je vo Veľkej Británii. Preto uznesením vlády č. 789/2011 bolo uložené do 31.5.2012 zabezpečiť zriadenie **Generálneho konzulátu SR v Manchestri**.

Konzulárna asistencia bola rozšírená na tretie štáty kde SR nemá svoje zastúpenie Dohodou medzi MZV SR a MZV ČR o **spolupráci a vzájomnej pomoci** pri poskytovaní konzulárnych služieb a pri mimoriadnych udalostiach v tretích krajinách zo dňa 4.11.2011. Dohoda, jediná svojho druhu čo do rozsahu konzulárnej pomoci, upravuje aj otázky spolupráce v krízových situáciách.

Realizoval sa zjednodušený postup vybavovania žiadostí o **vydanie cestovného pasu SR** tak, že bolo zrušené zasielanie žiadostí o vydanie cestovného pasu na policajný útvar v papierovej forme a všetky žiadosti boli zasielané zo zastupiteľských úradov (ZÚ) len v elektronickej podobe. Reálne sa tak skrátila lehota vybavovania týchto podaní.

V priebehu roka prebiehali **prípravy na**

- nový spôsob vydávania cestovných preukazov, v rámci ktorého bude možné využiť pripojenie systému registra obyvateľov na overovanie totožnosti on-line
- vydávanie nového formátu náhradného cestovného preukazu, ktorý bude na rozdiel od terajšieho obsahovať ochranné prvky
- prijímanie žiadostí o výmenu vodičského preukazu na ZÚ na základe novely zákona č. 313/2011 Z.z. o cestnej premávke s účinnosťou od 1.7.2012

- podávanie žiadostí o vydanie občianskeho preukazu na ZÚ na základe novely zákona č. 49/2012 Z.z. o občianskych preukazoch s účinnosťou od 1.1.2013.

LKOS spolu s odborom krízového manažmentu asistoval pri zabezpečovaní **evakuácie slovenských občanov** z viacerých oblastí sveta, ktoré postihli prírodné katastrofy, alebo kde vypukli ozbrojené konflikty. Išlo najmä o turistov a občanov SR pôsobiacich v Egypte, Líbyi, Japonsku, Thajsku, Haiti, Indii, Indonézii, Mexiku, Nepále, USA a Dominikánskej republike.

Rozšírila sa **škála komunikácie** s našimi klientmi o sociálnu sieť Facebook a službu internetovej komunikácie Skype. Stredisko pre pomoc a služby občanom poskytlo 8 367 telefonických a 756 e-mailových informácií; prostredníctvom programu registračného formulára sa do databázy zaregistrovalo celkom 7 771 občanov. Pred začiatkom letnej turistickej sezóny dňa 28.6., ako aj pred zimnou turistickou sezónou dňa 15.12. LKOS uskutočnil tlačové konferencie.

LKOS vypracoval 902 odpovedí na dožiadania voči MZV, ktoré boli podané v zmysle zákona č. 211/2000 Z.z. o **slobodnom prístupe k informáciám**.

III. VÍZA

Na ZÚ bolo podaných 74 276 žiadostí o vízum. **20 ZÚ s najväčším počtom žiadateľov o víza** je uvedených v prílohe č. 3.

Aj napriek tomu, že došlo k nárastu vízovej agendy o 14 500 žiadostí, t.j. o štvrtinu, podiel počtu zamietnutých žiadostí o vízum poklesol. Pokiaľ r. 2010 bolo zamietnutých 3,4% žiadostí, v nasledujúcom roku poklesla táto hodnota na polovicu, teda na 1,76 % **zamietnutých žiadostí o vízum**.

Od 5.4. sa do konca roka proti rozhodnutiu o **zamietnutí víza odvolalo 20 cudzincov**. Boli to občania z krajín: Afganistan (10), Irán (2), Egypt (2), Čína, India, Juhoafrická republika, Nigéria, Somálsko a Ukrajina. Počet odvolaní bol výrazne nižší, než sa očakávalo.

Pre **vydávanie biometrických víz** na základe novely vízového kódexu (nariadenie Komisie č. 977/2011) bol prvým ZÚ pripojeným na VIS ZÚ Káhira, ktorý začal 11.10. vydávať víza s dvoma biometrickými identifikátormi - fotografia a odtlačky prstov. Po analýze praktických skúseností sa plánuje začatie vydávania biometrických víz na Blízkom a Strednom východe v prvej štvrtine až polovici r. 2012. V ďalších regiónoch začne SR so zberom odtlačkov prstov najneskôr k dátumu stanovenému Európskou komisiou.

V schengenskom priestore od novembra 2011 zabezpečuje vízovú agendu len **7 regionálnych vízových centier**, t.j. zastupiteľské úrady SR v Aténach, Berlíne, Madride, Paríži, Prahe, Varšave a Viedni.

Na zabezpečenie plynulého procesu vydávania víz pred **zimnou turistickou sezónou** boli prijaté opatrenia:

- pracovné stretnutia s cestovnými kancelármi v Bratislave, Moskve a Kyjeve
- špeciálne zimné akreditácie pre cestovné kancelárie
- informovanie verejnosti o prijatých opatreniach formou tlačových besied
- skrátenie lehôt vydávania víz (výpomoci, práca nadčas)
- zriadenie „horúcej linky“ pre oblasť vydávania víz.

Zabezpečiť výkon vízovej agendy je možné spoluprácou s externými poskytovateľmi služieb (tzv. **outsourcing**). Túto formu v dnešnej dobe využíva väčšina členských štátov EÚ a pre MZV neznamena žiadne finančné náklady a pritom

umožňuje zvýšenie aktívneho cestovného ruchu. LKOS v r. 2011 prerokoval tieto možnosti s partnermi a pripraví zavedenie outsourcingu na vybraných ZÚ.

Pre občanov SR stále platí **vízová povinnosť** pri vstupe do 129 štátov. Od augusta r. 2011 bola vízová povinnosť zrušená v prípade krátkodobých ciest do 30 dní do Thajska a Gruzínska. Dňa 12.5. sa uskutočnili konzultácie medzi MZV SR a MZV Turecka, v rámci ktorých sa rokovalo o možnosti zrušenia vízového režimu pre občanov SR do Turecka. Turecká strana však momentálne nie je pripravená uzatvárať bilaterálne vízové dohody so žiadnou z jedenástich členských krajín EÚ, ktorých občania podliehajú vízovej povinnosti a požaduje recipročnú úpravu vízových podmienok.

V priebehu roka nadobudli platnosť **dohody o zastupovaní pri vydávaní víz** s nasledujúcimi štátmi: 1.6. s Rakúskom, 1.7. s Maďarskom, 1.7. so Slovinskom, 1.12. s Lotyšskom a 4.12. s Českom. Pokračovali rokovania o uzavretí dohôd o zastupovaní pri vydávaní víz s Poľskom, Litvou, Španielskom a Estónskom.

IV. HONORÁRNE KONZULÁTY

SR mala ku koncu roka 2011 spolu **161 honorárnych konzulov (HK)**. Z uvedeného počtu bolo v hodnotenom období otvorených 8 HK: Patras – Grécko, Brno – Česká republika, Kaunas – Litva, Port Luis – Maurícius, Kayseri – Turecko, Tampere – Fínsko, Eisenstadt – Rakúsko a Jekaterinburg – Rusko. Ďalej bolo schválených 11 návrhov na zriadenie HK, ktoré sú momentálne v rôznom štádiu rozpracovania. Činnosť v rovnakom čase ukončilo 5 HK: Brno - Česko, Lipsko a Wuppertal – Nemecko, Porte – Portugalsko a Viedeň – Rakúsko.

K 31.12.2011 bolo v SR spolu **57 HK iných štátov**. V priebehu roka bolo otvorených 5 nových HK iných štátov: Srbska, Mongolska a Nemecka v Košiciach, Mali a Ugandy v Bratislave. Zrušený bol HK Južnej Kórey v Bratislave. Rozpracované je zriadenie 5 HK: Malta, Togo, Srí Lanka, Lesotho a Belize.

Nová smernica o HK účinná od 1.9. priniesla do procesov zriadenia, riadenia a hodnotenia HK viaceré podstatných zmien. Prvýkrát sa uskutočnilo hodnotenie, podľa ktorého boli HK zaradené do troch kategórií. Ak je HK hodnotený ako pasívny dva roky po sebe, ZÚ začne automaticky proces výberu nového HK. Prehľad hodnotenia HK, podľa pôsobnosti príslušných politických odborov je uvedený v tabuľke.

Hodnotiaci útvar MZV ⇨		PEUA	PVEA	PJVE	PALA	spolu
Počet hodnotených HK		78	11	11	52	152
Úroveň plnenia úloh	výborne	30	5	7	12	54
	dobře	32	5	3	37	77
	pasívne	13	1	1	3	18
	neobsadené HK	3				3

V. PERSONÁLNE ZABEZPEČENIE

Na výkone konzulárnych funkcií sa podieľalo **74 ZÚ**; ich počet sa do polovice augusta znížil o dva: v priebehu februára 2011 ukončil svoju činnosť ZÚ Tripolis a výkon konzulárnych funkcií v jeho konzulárnom obvode sa presunul na ZÚ Káhira; od augusta r. 2011 bolo definitívne zrušené Konzulárne zastupiteľstvo SR v Padove.

Celkovo na ZÚ pracuje **76 diplomatov** vykonávajúcich konzulárnu činnosť spravidla v kumulovanej funkcii a 5 ATZ pre výkon konzulárnych činností. Na výkone konzulárnej agendy sa podieľajú aj zamestnanci v kategórii zmluvných síl a miestnych síl spravidla v kumulovaných funkciách. Celkový počet zamestnancov pre výkon konzulárnych činností sa v hodnotenom období znížil.

Organizačnou zmenou prešiel LKOS. V novej štruktúre došlo k spojeniu 5 útvarov (oddelenie konzulárnej asistencie, oddelenie koordinácie a metodiky, oddelenie pasov a víz, samostatné oddelenie stredisko pomoci a služieb občanom, samostatné oddelenie honorárnych konzulátov) na 2 útvary so zameraním na konzulárnu asistenciu a problematiku víz a cestovných dokladov. Celkový počet zamestnancov sa znížil z 27 na 24.

V rámci skupinovej **predvýjazdovej konzulárnej prípravy** bolo zaškolených 22 zamestnancov ústredia vysielaných na ZÚ v konzulárnych funkciách či funkciách poverených zastupovaním konzulov v prípade ich neprítomnosti. V rámci predvýjazdovej prípravy boli zabezpečené prednášky pre ďalších 83 DZ a ATZ, vysielaných na ZÚ v nekonzulárnych funkciách. LKOS participoval na predvýjazdovej príprave 19 ekonomických diplomatov.

Činnosti týkajúce sa krátkodobého zastupovania konzulov sa zahŕňajú do opisov štátnozamestnaneckých činností **ekonomických diplomatov**; výkon konzulárnych funkcií bol v opisoch rozšírený aj na prípady, keď si to situácia vyžaduje z iných dôvodov než je neprítomnosť konzula.

Po tretí rok za sebou došlo k posilneniu konzulárnej služby v Chorvátsku, kde dovolenkuje najväčší počet slovenských občanov, keď v období od 1.7. do 31.8.2011 bolo zriadené **Vysunuté konzulárne pracovisko v Splite**.

Na podporu aktívneho cestovného ruchu počas **zimnej turistickej sezóny** na základe výsledkov pracovného stretnutia so slovenskými touroperátormi, ktoré 9.11. zorganizoval LKOS boli na ZÚ Kyjev a na ZÚ Moskva vyslaní po 2 zamestnanci ústredia a jeden na GK Užhorod.

V súvislosti so **svetovým šampionátom v hokeji**, ktorý sa na jar 2011 konal v Bratislave, bol na ZÚ Moskva na výpomoc vyslaný 1 zamestnanec. V tomto období došlo k nárastu požiadaviek na vízové pracovisko v porovnaní s rovnakým obdobím predchádzajúceho roka o 44 %.

VI. NOVÉ DOKUMENTY A PREDPISY

Základným východiskom pre smerovanie činnosti bolo schválené **Zameranie činnosti konzulárnej služby SR na roky 2011 – 2012** z 21.6.2011. Časť úloh bola splnená, úlohy s dlhodobejšou realizáciou a prepojením na iné rezorty (napr. e-konzuláty) sú rozpracované a s ich plnenie bude pokračovať v roku 2012.

LKOS ukončil **proces revízie interných predpisov** pre výkon konzulárnej činnosti od roku 1993 a ukončil proces schválenia nových predpisov pre všetky oblasti výkonu konzulárnych činností v roku 2011. Zásadnými zmenami prešli predpisy pre výkon činnosti honorárnych konzulátov, pre výkon vízovej a pobytovej agendy a pre úsek matričnej agendy.

Inštrukciami riaditeľa LKOS bola upravená problematika:

- regionálne vízové centrá
- akreditácia cestovných kancelárií vo vízovej praxi
- registračný formulár občanov SR a jeho využitie
- elektronizácia výkonu pasovej agendy

- odvolanie proti rozhodnutiam o zamietnutí, zrušení a odvolaní víz
- opatrenia na minimalizáciu protiprávneho konania zamestnancov ZÚ (máj 2011 a január 2012)
- aplikácia Dohody medzi EÚ a Gruzínskom o zjednodušení vydávania víz
- aplikácia Dohody medzi SR a Ukrajinou o zrušení konzulárnych poplatkov.

VII. CIELE

Medzi hlavné ciele konzulárnej služby patrí hľadanie spôsobov a možností rozšírenia foriem konzulárnej pomoci, využitie operačného programu informatizácie spoločnosti a zákona o elektronickej verejnej správe pre zjednodušenie konzulárnych úkonov, zlepšenie informovanosti o konzulárnych službách a informovanosti verejnosti o samotnej činnosti konzulárnej služby, zvýšenie efektívnosti práce konzulárnych oddelení ZÚ, zrušenie vízovej povinnosti pre občanov SR v čo najväčšom počte krajín, uzatváranie ďalších dohôd o zastupovaní pri vydávaní víz, zefektívnenie činnosti honorárnych konzulov SR.

Kvalitu a efektívnosť činnosti konzulárnej služby ovplyvňujú ústredie i ZÚ, no najdôležitejším faktorom posudzovania úrovne služby občanom je profesionalita a ústretovosť pracovníkov ZÚ, ktorí prichádzajú do priameho kontaktu s našimi klientmi. Podľa informácie o vybavovaní petícií a sťažností na MZV v roku 2011 zo zaevidovaných podaní, ktoré spĺňali náležitosti sťažnosti, ani jedna sťažnosť voči konzulárnej službe nebola vyhodnotená ako opodstatnená. Napriek tomu sa stretávame s pripomienkami a kritikou zo strany žiadateľov na neochotu konzulov a zamestnancov konzulárnych úsekov, ich nevhodné správanie a komunikáciu, neúplnosť poskytovaných informácií a služieb.

V spolupráci s útvaram kontroly a Úradom hraničnej a cudzineckej polície boli vykonané inšpekčné cesty zamerané hlavne na vízovú oblasť na ZÚ Dillí, Istanbul, Sankt Peterburg, Jakarta. Na základe záverov z týchto kontrol boli prijaté opatrenia na predchádzanie negatívnym javom. V jednom prípade bolo podané trestné oznámenie a zahájené trestné stíhanie.

V októbri bol zavedený nový spôsob hodnotenia činnosti ZÚ, na základe ktorého je každý ZÚ hodnotený aj za konzulárnu činnosť. Hodnotí sa asistancia občanom (krízový manažment, dosiahnuteľnosť, ohlasy verejnosti, sťažnosti, ďakovné listy), dodržiavanie predpisov a pokynov (prístup k povinnostiam, samostatnosť, iniciatívnosť, ústretovosť) a konzulárne spravodajstvo (spravodajská a styková činnosť, plnenie uložených úloh v spravodajstve, webstránka). Dôležitosť hodnotenia v konzulárnej oblasti je zdôraznená aj tým, že pokiaľ ZÚ nezíska aspoň polovicu maximálneho počtu bodov v tejto oblasti, automaticky nebude zaradený do prvej kategórie, bez ohľadu na hodnotenie v ostatných činnostiach.

Konzulárnu službu predstavujú odbor konzulárnych služieb a zastupiteľské úrady; od úrovne ich výkonu a kvality spolupráce závisí celkový úspech konzulárnej služby. Víťame spätnú väzbu od ZÚ a radi využijeme podnety, odporúčania, poznatky, skúsenosti a iniciatívu.

Prílohy: 3/3

POČTY KONZULÁRNYCH ÚKONOV REALIZOVANÝCH R. 2011

- 2 195 prípadov poskytnutia konzulárnej pomoci
- 33 922 overovacích úkonov na ZÚ SR
- 4 206 vyšších overení
- 2 120 vyhotovených prekladov
- 7 593 žiadostí o vystavenie cestovných pasov
- 2352 zápisov detí do pasov ich rodičov
- 3 540 žiadostí o náhradný cestovný doklad
- vystavenie 465 diplomatických a 270 služobných pasov
- 3 999 zápisov matričných udalostí do osobitnej matriky
- 1 054 žiadostí o vystavenie matričného dokladu
- 1 992 osvedčení o štátnom občianstve
- 23 žiadostí o udelenie štátneho občianstva SR
- 268 žiadostí o prepustenie zo štátneho zväzku SR
- 1 601 výpisov z registra trestov
- 338 zranených a hospitalizovaných
- 1 605 prípadov trestnej činnosti občanov SR
- 617 prípadov úmrtia
- 69 prípadov repatriácie zosnulých
- 118 prípadov vybavovania dedičstiev
- nefinančná konzulárna pomoc 2 195 osobám
- finančná pomoc pre 7 občanov
- vymáhanie výživného a pomoc maloletým v 201 prípadoch
- 21 prípadov pomoci obetiam obchodovania s ľuďmi
- vystavenie 3 540 náhradných cestovných dokladov
- uzavretie 25 manželstiev na ZÚ
- 1 284 doručení rozhodnutí štátnych orgánov
- zodpovedaných vyše 40 tisíc e-mailových žiadostí o poskytnutie informácií
- 798 žiadostí o osvedčenie Slováka žijúceho v zahraničí
- 1 561 žiadostí o prechodný pobyt
- 74 276 žiadostí o víza, 1 304 žiadostí zamietnutých, 72 802 víz udelených
- celkové príjmy 2 917 327,92 €
- príjmy z konzulárnej činnosti 933 120,42- €
- príjmy za víza 1 984 207,50 €
- 1 707 kladne vybavených žiadostí a odpustenie poplatkov v celkovej výške 83 985 €

DVADSAŤ ZASTUPITEĽSKÝCH ÚRADOV SR S NAJVÄČŠÍM POČTOM KONZULÁRNYCH ASISTENCIÍ

P.č.	Zastupiteľský úrad SR	Príjmy z konzul. činnosti	Počet SK návštevníkov	Počet SK rezidentov	Žiadosti o pasy	Žiadosti o cest. preukazy	Hospitalizácie zranených	Úmrtia	Trestná činnosť
1.	LONDÝN	128 905,00	40 000-50 000	200 000	1693	1836	28	38	452
2.	PRAHA	78 134,00	308 471	79 924	1617	326	107	403	454
3.	UŽHOROD	68 879,50	8 425	200	5	3	0	2	0
4.	MOSKVA	49 621,00	4 000	17	16	7	4	2	0
5.	KYJEV	44 676,00	8 425	200	6	7	0	3	1
6.	VIEDEŇ	43 379,00	133 190	25 000	330	50	31	22	73
7.	MNÍCHOV	34 061,00	24 930	24 930	356	61	23	10	95
8.	DUBLIN	31 061,00	nie je známe	nie je známe	611	74	0	4	1
9.	ŠANGHAJ	30 002,00	1000	175	33	4	0	1	0
10.	HANOJ	27 692,50	nie je známe	20	6	0	0	0	0
11.	OTTAWA	24 455,00	5 000	70 000-80 000	117	20	0	2	2
12.	BERN	23 295,00	13 487	8 782	342	65	4	16	16
13.	NEW YORK	23 045,00	29 000	60 000	391	44	1	2	4
14.	TEL AVIV	20 532,50	8 500-9 000	nie je známe	380	0	1	0	0
15.	PARÍŽ	20 489,50	nie je známe	15 000	110	91	10	6	8
16.	BRUSEL	19 734,50	nie je známe	5 446 -10 000	230	107	5	3	16
17.	BERLÍN	17 919,00	24 930	24 930	237	49	8	14	18
18.	ISTANBUL	13 648,50	70 583	70 - 100	3	6	0	1	2
19.	KÁHIRA	12 246,00	nie je známe	300-500	6	7	0	2	0
20.	JAKARTA	11 701,00	2 500	20-35	0	2	1	1	0

DVADSAŤ ZASTUPITEĽSKÝCH ÚRADOV SR S NAJVÄČŠÍM POČTOM ŽIADOSTÍ O VÍZA

P.č.	Zastupiteľský úrad SR	Žiadosti o víza	Zamietnuté žiadosti o víza	Prijmy z vízovej činnosti	Žiadosti o prechodné pobyty	Žiadosti o trvalé pobyty
1.	KYJEV	21625	116	447 147,50	224	5
2.	UŽHOROD	20521	370	382 533,00	359	5
3.	MOSKVA	17000	71	527 510,50	213	0
4.	MINSK	3971	9	136 056,50	15	0
5.	S. PETERBURG	1198	10	38 839,50	46	0
6.	KUVAJT	1130	6	60 210,00	4	2
7.	DAMASK	844	156	42 961,00	24	0
8.	ISTANBUL	800	56	38 340,50	76	0
9.	PEKING	761	14	43 117,00	31	2
10.	KÁHIRA	706	111	31 284,00	22	6
11.	JAKARTA	594	44	27 863,50	31	0
12.	DILLÍ	531	62	27 829,00	58	1
13.	ASTANA	518	1	23 707,00	39	0
14.	ANKARA	454	36	18 348,50	15	0
15.	HANOJ	446	36	22 467,50	126	11
16.	LONDÝN	408	12	15 987,00	1	1
17.	ŠANGHAJ	372	6	14 635,00	106	2
18.	TEHERÁN	347	16	14 615,50	25	2
19.	BELEHRAD	299	19	1 648,50	5	1
20.	PRETÓRIA	267	7	12 544,00	7	0