

Bod č.

Zastupiteľstvo Bratislavského samosprávneho kraja

Materiál na rokovanie Zastupiteľstva
Bratislavského samosprávneho kraja

24. apríla 2015

Správa

o kontrole vybavovania sťažností a petícií na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za rok 2014

Predkladateľ:

Ing. Štefan Marušák
hlavný kontrolór BSK

Materiál obsahuje:

1. Návrh uznesenia
2. Dôvodová správa
3. Tabuľky
4. Stanoviská komisií

Zodpovedný:

Ing. Bystrík Hollý
riaditeľ ÚHK BSK

Spracovateľ:

Mgr. Jozef Ďurčo
kontrolór odd. všeobecnej kontroly ÚHK BSK

Bratislava
apríl 2015

N á v r h u z n e s e n i a

UZNESENIE č. /2015
zo dňa 24. 4. 2015

Zastupiteľstvo Bratislavského samosprávneho kraja po prerokovaní materiálu

b e r i e n a v e d o m i e

Správu o kontrole vybavovania sťažností a petícií na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za rok 2014.

S P R Á V A

o kontrole vybavovania sťažností a petícií na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za rok 2014

V zmysle § 19c a § 19e ods. 1 písmena d) zákona č. 302/2001 Z. z. o samospráve vyšších územných celkov v znení neskorších predpisov a v súlade s čl. XVIII ods. 2 smernice č. 52/2010 o vybavovaní sťažností a petícií v podmienkach Bratislavského samosprávneho kraja predkladá hlavný kontrolór Bratislavského samosprávneho kraja správu o vybavovaní sťažností a petícií na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja (ďalej len „Ú BSK“) za rok 2014 Zastupiteľstvu Bratislavského samosprávneho kraja. Správa bola vypracovaná v súčinnosti s odbornými útvarmi Ú BSK príslušnými na vybavenie sťažností.

Útvar hlavného kontrolóra BSK (ďalej len „ÚHK“) vykonal kontrolu dodržiavania zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach (ďalej len „zákon o sťažnostiach“), zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o petičnom práve“), smernice č. 52/2010 o vybavovaní sťažností a petícií v podmienkach Bratislavského samosprávneho kraja (ďalej len „smernica“) pri vybavovaní sťažností a petícií na Ú BSK. Na základe predloženej dokumentácie vedenej v centrálnej evidencii sťažností a petícií ako aj dokumentácie vedenej na príslušných útvaroch Ú BSK vypracoval ÚHK túto správu.

Správa obsahuje centrálnu evidenciu sťažností a petícií, kontrolu prijímania, evidovania a vybavovania sťažností, kontrolu vybavovania petícií, prijaté opatrenia na nápravu a údaje aj o iných podaniach, ktoré nemajú charakter sťažností a petícií. Údaje v správe sú uvedené k 31. 12. 2014.

1. Evidencia sťažností a petícií

V priebehu roka 2014 v centrálnej evidencii sťažností a petícií na Ú BSK je zaevidovaných 36 podaní fyzických a právnických osôb, z ktorých bolo 29 sťažností a 7 petícií. Ú BSK 3 sťažnosti, na ktoré sa nevzťahoval zákon o sťažnostiach, preklasifikoval ako iné podania.

Centrálna evidencia sťažností a petícií je vedená na Ú BSK v zmysle čl. VI smernice oddelene od evidencie ostatných písomností a obsahuje všetky požadované údaje podľa čl. VI ods. 1 smernice.

2. Kontrola prijímania, evidovania a vybavovania sťažností

Pri kontrole súladu záznamov v centrálnej evidencii sťažností a petícií s údajmi v dokladoch jednotlivých spisov sťažností vedených na útvaroch Ú BSK neboli zistené nedostatky. Kontrola vybavovania sťažností nepreukázala porušenia zákona o sťažnostiach ani smernice.

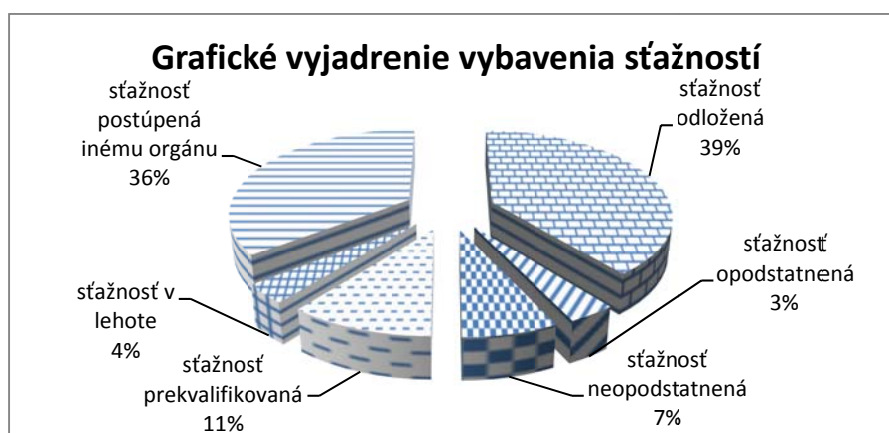
Z výsledku kontroly prešetrovania a vybavovania sťažností odbornými útvarmi Ú BSK vyplýva, že:

- Z celkového počtu v centrálnej evidencii zaevidovaných sťažností 1 sťažnosť bola opodstatnená a 3 sťažnosti neopodstatnené. Opodstatnená sťažnosť smerovala proti postupu bývalého riaditeľa školy SOŠ elektrotechnickej, Rybníčná 59, Bratislava vo veci žiadosti o výmaz údajov právnickej osoby American Way, s. r. o. z obchodného registra. Sťažnosť prešetrovali pracovníci odboru školstva, mládeže a športu Ú BSK a na základe vyjadrenia súčasného riaditeľa školy bola žiadosť o vymazanie údajov z obchodného registra o sídle spoločnosti zaslaná na Okresný súd Bratislava 1 omylom, a preto bola sťažnosť vyhodnotená ako opodstatnená. Za vzniknutú situáciu sa zriaďovateľ BSK sťažovateľovi ospravedlnil.

- Ú BSK v súlade s § 6 ods. 1 písm. a) a g) zákona o sťažnostiach 11 sťažností odložil, v prípade 3 sťažností (anonymné) z dôvodu, že neobsahujú meno, priezvisko, adresu trvalého bydliska a podpis, to znamená, že nespĺňajú podmienky podľa § 5 ods. 2 a 3 zákona o sťažnostiach, v 4 prípadoch z dôvodu, že sťažnosti boli Úradu BSK zaslané na vedomie (§ 6 ods. 1 písm. g)) a 4 sťažnosti podané elektronickou formou neboli podpísané ani ich sťažovatelia do piatich pracovných dní nepotvrdili vlastnoručným podpisom tak, ako to ukladá § 5 ods. 7 zákona o sťažnostiach, preto boli odložené.
- Ú BSK 3 podania zaevidované v centrálnej evidencii ako sťažnosti, preklasifikoval podľa § 4 ods. 1 písm. a) a c) zákona o sťažnostiach. Dve podania mali charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo to bola sťažnosť podľa osobitného predpisu (Zákonník práce). Tieto podania boli v zákonom určenej lehote vybavené.
- Ú BSK v prípade 10 sťažností nebol na vybavenie príslušný, preto jeho organizačné útvary v súlade s § 9 zákona o sťažnostiach postúpili sťažnosti vecne príslušným orgánom na vybavenie a zároveň o tom upovedomili sťažovateľov.
- Ú BSK mal k 31. 1. 2015 v centrálnej evidencii zaevidovanú jednu sťažnosť doručенú na úrad 2.12. 2014, ktorá je stále v lehote vybavovania.
- Sumárne výsledky z kontroly vybavovania sťažností a petícií na Ú BSK (Tabuľka č. 1) v členení podľa organizačných útvarov Ú BSK sú nasledovné:

Tabuľka č. 1

Por. č.	organizačný útvar ÚBSK	počet sťažností	sťažnosť odložená § 6 ods. 1 písm. a) a g) a ods. 4), § 5 ods. 2 a 7	opodstatnená sťažnosť	neopodstatnená sťažnosť	sťažnosť postúpená inému orgánu	sťažnosť prešetrovaná v lehote	prekvalifikovaná sťažnosť na podanie § 4 ods. 1 písm. a) a c)	počet evidovaných petícií
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
1	oddelenie vnútorného auditu	19	8	0	1	9	0	1	5
2	odbor sociálnych vecí	3	0	0	1	0	1	1	1
3	odbor školstva, mládeže a športu	4	0	1	1	1	0	1	0
4	odbor dopravy	2	2	0	0	0	0	0	1
5	odbor územného plánovania, GIS a ŽP	1	1	0	0	0	0	0	0
6	Spolu	29	11	1	3	10	1	3	7



3. Kontrola vybavovania petícií

Kontrola vybavovania podaných petícií občanov bola zameraná na to, či Ú BSK postupoval pri ich vybavovaní v súlade s § 6 a § 7 zákona o petičnom práve a v súlade s čl. XXIV bod 5 smernice č. 52/2010.

V centrálnej evidencii je zaevidovaných 7 petícií (Tabuľka č.1), pričom všetky boli vybavované na organizačných útvaroch BSK v súlade s platnou legislatívou.

- Petícia občanov Vrakune proti výstavbe nájomných bytov na Važeckej ulici bola odložená z dôvodu, že BSK bola doručená na vedomie.
- Petícia, predmetom ktorej je nespokojnosť klientov zariadenia podporovaného bývanie – Pokojný domov, n. o., Komárovská 64, Bratislava s postupom odboru sociálnych vecí samosprávneho kraja v súvislosti s oznámením, ktoré zaslali odboru na vyriešenie. V oznámení sa poukazuje na nesprávny postup štatutárneho zástupcu uvedeného zariadenia, ktorý sa rozhodol ukončiť poskytovanie sociálnej služby výpoveďou klientom do doby, kým prídu na rad v poradovníku. Úrad BSK vykonaným šetrením podania zistil, že príslušný odbor na toto oznámenie reagoval okamžite a postupoval správne operatívne a zákonne, a preto podanie nekvalifikoval ako opodstatnené.
- Petícia za odvolanie riaditeľky domova sociálnych služieb a zariadenia pre seniorov v Pezinku. V petícii podpísaní občania žiadajú odvolať riaditeľku pre jej osobnostnú nezrelosť. Petíciu odôvodňujú tým, že riaditeľka vo svojich vyjadreniach opakovane šíri nadávky, vyhrážky, osočuje obyvateľov zariadenia a používa podobné invectívy. Prešetrením petície nebolo potvrdené zlé správanie riaditeľky, uvedené v petícii, skutočnosti neboli podložené žiadnymi relevantnými dôkazmi, ktoré nebolo možné hodnoverne overiť, čiže neboli zistené nedostatky, na základe ktorých by mala byť odvolaná riaditeľka z tejto pozície.
- Petíciu na záchranu Jarovského ramena podala zriaďovateľka a riaditeľka Súkromnej strednej umeleckej školy animovanej tvorby, Vlastenecké námestie 1, Bratislava. Vzhľadom na to, že BSK nie je kompetentný vo veci konať, petícia bola postúpená organizácií Vodohospodárska výstavba, š. p. na jej vybavenie, ktorý je vlastníkom pozemku.
- Starosta MČ Bratislava – Vajnory, poslal petíciu občanov na zachovanie linky MHD č. 630 spájajúcu obec Chorvátsky Grob a hlavné mesto SR Bratislavu. Petíciu súčasne poslal aj primátorovi hlavného mesta SR Bratislava. Po dôkladnom zvážení prijatej petície a s cieľom zabezpečiť plnenie zákonom stanovených úloh BSK a v tomto prípade najmä zabezpečenie starostlivosti o všestranný rozvoj BSK a potrieb svojich obyvateľov predseda BSK osobným listom oboznámil starostu MČ Vajnory s priebehom riešenia a vyhodnotením daného problému na úrade BSK.
Na základe žiadosti Dopravného podniku Bratislava o predĺženie dopravnej licencie do obce Chorvátsky Grob, BSK po doplnení podania udelil dopravnú licenciu na linku Bratislava, Vajnory – Čierna Voda – Chorvátsky Grob od 30. 7. 2014 do 30. 7. 2015. Pri podaní žiadosti dopravný podnik nežiadal o jej financovanie a uhrádzanie za dopravné výkony vo verejnom záujme. Nakoľko obec Chorvátsky Grob deklaruje, že nemá dostatok finančných prostriedkov na uhrádzanie vznikajúcej straty, požiadala listom predsedu BSK o pomoc. V zmysle európskej legislatívy BSK však nemôže financovať nového dopravcu bez konania verejnej súťaže. BSK má zmluvného dopravcu Slovák Lines. V prípade, ak by došlo k situácii, že Dopravný podnik Bratislava obmedzí dopravu do Chorvátskeho Grobu, BSK posúdi súčasný rozsah poskytovaných liniek prímestskej dopravy a podľa potreby doplní na štandard bežný pre všetky obce kraja.
- Petícia občanov, ktorú zorganizovala Súkromná stredná umelecká škola animovanej tvorby, Vlastenecké námestie 1, Bratislava, proti nelegálnej výstavbe na Jarovskom ramene bola súčasne doručená aj Kancelárii prezidenta SR, primátorovi hl. mesta SR Bratislava, verejnému ochrancovi práv a generálnemu riaditeľovi Vodohospodárskej výstavby, š. p. Listom predsedu BSK bola zástupcovi petičného výboru zaslaná

odpoveď v tomto zmysle. Pozemky, na ktorých sa nelegálne stavby nachádzajú, sú vo vlastníctve Vodohospodárskej výstavby, š. p., ktorý ako jediný má možnosť v spolupráci s príslušnými stavebnými úradmi vykonať kroky k dosiahnutiu nápravy. BSK nemá kompetencie v tejto veci konať, ani riadiť a kontrolovať zodpovedné inštitúcie za vzniknutú situáciu. Petícia nebola postúpená Vodohospodárskej výstavbe, š. p. ako organizácii príslušnej na jej vybavenie, nakoľko z petície vyplýva, že táto mu bola doručená zo strany zástupcu petičného výboru.

- Občanmi okresu Malacky bola na Ú BSK podaná petícia na zachovanie Ústavnej pohotovostnej služby v Malackách. Riaditeľ Ú BSK predsedovi petičného výboru listom oznámil, že Zastupiteľstvo BSK schválilo uznesením č. 80/2014 dotáciu v celkovej výške 580 000,- eur na účely financovania projektu zabezpečenia Ústavnej pohotovostnej služby za rok 2014. Zároveň na základe tohto uznesenia bola petícia postúpená Úradu vlády SR a na Ministerstvo zdravotníctva SR na ďalšie konanie.

Oznámenia o výsledku vybavenia petícií boli zaslané osobám, ktoré petičné výbory určili na zastupovanie v styku s orgánmi verejnej správy. Kontrolou neboli zistené nedostatky.

Kompletný prehľad prijatých a vybavených sťažností a petícií na Ú BSK je uvedený v prílohe č. 1 a č. 2.

4. Prijaté opatrenia na nápravu

Vzhľadom na to, že pri výkone kontroly vybavovania sťažností a petícií na Ú BSK neboli zistené nedostatky, nebolo treba prijať opatrenia na nápravu zistených nedostatkov a odstránenie ich príčin. Z kontroly o vybavovaní sťažností a petícií na Ú BSK kontrolná skupina vypracovala záznam, s ktorým bol 7. 3. 2015 oboznámený riaditeľ Ú BSK.

5. Iné podania

Odbor zdravotníctva Ú BSK v roku 2014 prijal a vybavoval spolu 180 podaní, na ktoré sa nevzťahoval zákon o sťažnostiach, ale ktoré boli vybavované v súlade s ustanovením § 17 ods. 3 písm. b) zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Je to o 36 podaní viac oproti predchádzajúcemu roku, čo predstavuje medziročný nárast o 25 %. Počet podaní každoročne rastie.

Predmetom podaní boli najčastejšie: nedostatky vo vedení zdravotnej dokumentácie, nesúhlas s platbou v nezmluvnom zdravotníckom zariadení, odmietnutie vyšetriť pacienta odborným lekárom, nekvalita stomatologických výkonov, poplatok za predoperačné vyšetrenie, odmietnutie vykonania predoperačného vyšetrenia, prešetrenie správania lekára a zdravotníckeho personálu, nesprístupnenie údajov zo zdravotnej dokumentácie, chýbajúci cenník výkonov hrađených pacientom a iné.

Z prešetrených podaní boli v 67 prípadoch nedostatky preukázané, čo predstavuje 37,2 %-ný podiel zo všetkých podaní.

V prípade opodstatnených námietok bol poskytovateľ upozornený na dodržiavanie platných právnych predpisov s poukázaním na vykonanie náhodných kontrol s tým, že v prípade opakovaného porušenia právneho predpisu samosprávny kraj pristúpi k sankčným opatreniam podľa § 82 zákona č. 578/2004 Z. z. v platnom znení, lebo bolo začaté konanie o uložení pokuty.

V sledovanom období odbor zdravotníctva Ú BSK za porušenie platných právnych predpisov začal 8 správnych konaní o uložení pokuty.

Odbor zdravotníctva postúpil na vybavenie 26 podaní z dôvodu vecnej príslušnosti týmto orgánom: Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, Ministerstvo zdravotníctva SR, Slovenská lekárska komora, Slovenská komora zubných lekárov, Sociálna poisťovňa a Slovenská komora psychológov.

V roku 2014 začal odbor zdravotníctva viesť register podaní na jednotlivých poskytovateľov zdravotnej starostlivosti. V registri sú prehľadne spracované jednotlivé podnety na poskytovateľov zdravotnej starostlivosti.