

Bod č.

Zastupiteľstvo Bratislavského samosprávneho kraja

Materiál na rokovanie Zastupiteľstva
Bratislavského samosprávneho kraja
dňa 17. 9. 2008

Správa

**o kontrole vybavovania sťažností a petícií na
Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za 1. polrok 2008**

Predkladá:

Ing. Štefan Marušák
hlavný kontrolór BSK

Materiál obsahuje:

1. Návrh uznesenia
2. Správu o kontrole
vybavovania sťažností a petícií
3. Tabuľkovú časť
4. Stanoviská komisíí

Spracovateľ:

Monika Pinkeová, asistentka hlavného kontrolóra

Bratislava
september 2008

N Á V R H U Z N E S E N I A

UZNESENIE č. /2008
zo dňa 17. 9. 2008

Zastupiteľstvo Bratislavského samosprávneho kraja po prerokovaní materiálu

A. 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 1. polrok 2008.

S P R Á V A
o kontrole vybavovania sťažností a petícií
na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za 1. polrok 2008

V zmysle § 19c a § 19e ods. 1 písmeno d) zákona č. 302/2001 Z. z. o samospráve vyšších územných celkov v znení neskorších predpisov predkladá hlavný kontrolór Bratislavského samosprávneho kraja Správu o kontrole vybavovania sťažností a petícií na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za 1. polrok 2008.

Táto správa bola vypracovaná aj v súlade s čl. XI. ods. 1 Smernice č. 17/2003 o zásadách vybavovania sťažností a petícií v podmienkach BSK (Smernica) a v súčinnosti s odborom školstva, mládeže a športu, s odborom dopravy, s odborom sociálnych vecí a s odborom zdravotníctva BSK.

1. Kontrola prijímania, evidovania a vybavovania sťažností

Za 1. polrok 2008 bolo na útvare hlavného kontrolóra BSK (ÚHK), ktorý vedie centrálnu evidenciu sťažností, zaevidovaných 18 sťažností v zmysle zákona č. 152/1998 Z. z. o sťažnostiach (zákon o sťažnostiach) a 55 iných podaní, na ktoré sa citovaný zákon nevzťahoval. Štyri sťažnosti boli anonymné a sedem sťažností bolo postúpených Úradu BSK na priame vybavenie z iných orgánov. Z celkového počtu 18 bolo neopodstatnených osem a tri sťažnosti boli opodstatnené. Na vybavenie iným vecne príslušným orgánom (Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, MZ SR, Slovenská lekárska komora v Bratislave,) boli postúpené štyri sťažnosti v súlade s ustanovením § 9 zákona o sťažnostiach, o čom boli upovedomení aj sťažovatelia a ÚHK. Príslušné odbory Úradu BSK vybavovali 18 sťažností a ÚHK v spolupráci s odborom sociálnych služieb a zdravotníctva vykonal kontrolu vybavenia jednej opakovanej sťažnosti. Predmetom sťažnosti bola žiadosť o preverenie odmietnutia poskytnutia zdravotnej starostlivosti obvodnými lekárkami (gynekologickej ambulancie) podľa želania pacientky v rámci rajonizácie, nečinnosť Úradu BSK vo veci a vybavovanie sťažnosti osobou, voči konaniu ktorej sťažnosť smerovala. Kontrolou vybavenia sťažnosti bolo zistené, že sťažnosť bola čiastočne opodstatnená preto, lebo oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti podpísala osoba, ktorá nebola oprávnená ho podpísať. Podľa § 11 ods. 1 zákona o sťažnostiach bol predmetné oznámenie oprávnený podpísať predseda BSK a nie riaditeľka odboru. Vzhľadom na to, že predmetná sťažnosť bola v jednom bode opodstatnená a aby sa v budúcnosti neopakovala situácia, ktorá vznikla pri vybavovaní sťažnosti, boli prijaté štyri systémové opatrenia v oblasti personálnej, riadiacej a ďalšieho vzdelávania zamestnancov. Správu o splnení prijatých opatrení predloží riaditeľ Úradu BSK predsedovi BSK a ÚHK do 30. 9. 2008.

V porovnaní s 2. polrokom 2007, kedy bolo vybavených 26 sťažností a 2 petície, došlo k poklesu podaných sťažností najmä v oblasti zdravotníctva o šesť a tiež petícií o dve a v oblasti školstva k nárastu o dve. V hodnotenom polroku nebola zaevidovaná ani jedna petícia.

2. Obsahové zameranie sťažností

Tabuľka č. 1

| Oblasť | Počet sťažností | Počet petícií | Ostatné podania | Neopodstatnené sťažnosti | Opodstatnené sťažnosti | Čiastočne opod. sťažnosti | Opodstatnenosť neurčená | Postúpené sťažnosti na vybavenie | Z toho anonymné sťažnosti | Z toho opakované sťažnosti | Sťažnosti vo vybavovaní | Agenda spolu |
|---------------|-----------------|---------------|-----------------|--------------------------|------------------------|---------------------------|-------------------------|----------------------------------|---------------------------|----------------------------|-------------------------|--------------|
| Zdravotníctvo | 9 | - | 55 | 3 | 1 | 1 | - | 4 | - | 1 | 1 | 64 |
| Sociálne | 2 | - | - | - | - | 1 | 1 | - | 1 | - | - | 2 |
| Školstvo | 5 | - | - | 4 | 1 | - | - | - | 3 | - | - | 5 |
| ÚHK | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Doprava | 2 | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | 2 |
| SPOLU | 18 | 0 | 55 | 8 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 73 |

Kontrolou dodržiavania lehôt na vybavenie sťažností bolo zistené, že jedna sťažnosť bola vybavená odôvodnene v predĺženej lehote do 60 dní, v zmysle § 13 zákona o sťažnostiach a čl. VII. Smernice. V oblasti zdravotníctva (9) bolo predmetom sťažností najmä porušovanie povinností poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, ako samostatných právnych subjektov, pričom v niektorých prípadoch bolo potrebné zrealizovať pri šetrení podaných sťažností osobné opakované kontroly lekárom samosprávneho kraja (5). Ďalej to bolo nedodržiavanie ordinačných hodín, neetický prístup lekára, nenastúpenie do služby LSPP a hygienické nedostatky detskej LSPP v DFNsP. V oblasti školstva (5) bola opodstatnená jedna anonymná sťažnosť, ktorá sa týkala nesprávne stanoveného poplatku za ubytovanie v Domove mládeže na Račianskej 78 v Bratislave. Zo štyroch neopodstatnených sťažností sa dve týkali stravovania v školskej jedálni v Gymnázium 1. Mája v Malackách a dve postupu škôl pri riešení výchovného priestupku a obsadzovania pracovného miesta. V oblasti dopravy boli podané dve sťažnosti z toho jedna neopodstatnená na vodorovné dopravné značenie a opodstatnená na porušenie zákona pri schvaľovaní zmien cestovných poriadkov.

3. Prijatie opatrení na nápravu

Pri kontrole prijímania a vybavovania sťažností v 1. polroku 2008 neboli zistené nedostatky, takže nebolo potrebné prijímať osobitné opatrenia na nápravu. Zlepšila sa komunikácia jednotlivých odborov BSK s útvarem hlavného kontrolóra pri evidovaní a vybavovaní sťažností.

Ako vyplýva z tabuľkového prehľadu prijatých sťažností a petícií, opatrenia sa v prípade potreby prijímali k jednotlivým vybaveným sťažnostiam individuálne, podľa obsahu podania a ich opodstatnenosti. V oblasti zdravotníctva boli príslušní zodpovední zamestnanci upozornení na dodržiavanie postupov pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti a v prípade opakovania sa sťažnosti bez ohľadu na to, či je sťažnosť opodstatnená alebo nie, aj na možnosť sankčných opatrení, resp. pozvania na etickú komisiu BSK.

4. Podnety a oznámenia

Okrem sťažností bolo na Úrad BSK doručených ďalších 55 podaní, ktoré mali charakter podnetov, oznámení, žiadostí, dopytov a pod. Vecné zameranie týchto podaní smerovalo do oblasti zdravotníctva.

Všetky uvedené podania boli vybavované oddelením zdravotníctva a humánnej farmácie odboru sociálnych služieb a zdravotníctva BSK podľa § 17 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.

Predmetom podaní bol napríklad nesúhlas s výškou poplatku za poskytovanú zdravotnú starostlivosť, prešetrenie platieb za predoperačné vyšetrenie v ambulancii všeobecného lekára, odmietnutie poskytnutia zdravotnej starostlivosti, nezabezpečenie zastupovania počas neprítomnosti poskytovateľa, neoprávnené odoslanie žiadateľa o vodičský preukaz skupiny B na psychologické vyšetrenie, prešetrenie straty zdravotnej dokumentácie, nevydanie zdravotnej dokumentácie, nesprístupnenie údajov zo zdravotnej dokumentácie, prešetrenie vykazovania nevykonaných výkonov a iné.

Priamo bolo prešetrených a ukončených 35 podaní, z toho v 13 prípadoch boli zistené preukázané, opodstatnené nedostatky a v 22 prípadoch neboli nedostatky preukázané.

Na iné orgány (Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, Ministerstvo zdravotníctva SR) bolo postúpených na vybavenie sedem podaní.

Pre veľký počet podaní bolo doteraz neukončených jedenásť a dve podania boli zaslané iba na vedomie. Ani jedno podanie občanov nepoukazovalo na poberanie úplatkov v zdravotníctve.

Pre lepšiu informovanosť v prílohe prikkladáme „Prehľad prijatých a vybavených sťažností na Úrade BSK za 1. polrok 2008“.