

Bod č.

Zastupiteľstvo Bratislavského samosprávneho kraja

Materiál na rokovanie Zastupiteľstva
Bratislavského samosprávneho kraja
dňa 25. 2. 2009

Správa

**o kontrole vybavovania sťažností a petícií na
Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za 2. 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:

Mgr. Jozef Ďurčo, metodik útvaru hlavného kontrolóra

Bratislava
február 2009

N Á V R H U Z N E S E N I A

UZNESENIE č. /2009
zo dňa 25. 2. 2009

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 2. polrok 2008.

S P R Á V A

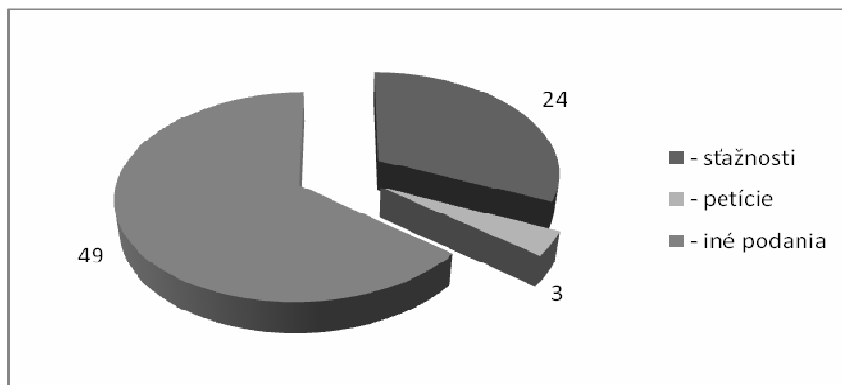
o kontrole vybavovania sťažností a petícií na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za 2. polrok 2008

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. XI ods. 1 Smernice č. 17/2003 o zásadách vybavovania sťažností a petícií v podmienkach Bratislavského samosprávneho kraja (Smernica) predkladá hlavný kontrolór Bratislavského samosprávneho kraja Správu o kontrole vybavovania sťažností a petícií na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za 2. polrok 2008. Správa bola vypracovaná v súčinnosti s odbornými útvarmi BSK príslušnými na vybavenie sťažností.

Útvar hlavného kontrolóra BSK na účely vypracovania a predloženia správy o kontrole vybavovania sťažností a petícií na Úrade BSK za druhý polrok 2008 Zastupiteľstvu Bratislavského samosprávneho kraja, vykonal kontrolu dodržiavania zákona č. 152/1998 Z. z. o sťažnostiach (zákon o sťažnostiach) a zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení zákona č. 242/1998 Z. z. (zákon o petičnom práve) na Úrade BSK.

1. Evidencia sťažností, petícií a podaní

Úrad Bratislavského samosprávneho kraja v priebehu 2. polroka 2008 zaevidoval 76 podaní fyzických a právnických osôb, z ktorých bolo 24 sťažností, 3 petície a 49 iných podaní, na ktoré sa zákon o sťažnostiach nevzťahoval. Oproti 1. polroku 2008 sa celkový počet zvýšil o tri podania.



2. Kontrola prijímania, evidovania a vybavovania sťažností

Na útvare hlavného kontrolóra (ÚHK), ktorý vedie centrálnu evidenciu sťažností, bolo predložených na zaevidovanie v kontrolovanom období 23 sťažností, ktoré spĺňajú podmienku sťažnosti v zmysle § 3 zákona o sťažnostiach a 2 petície. Pri kontrole súladu centrálnej evidencie sťažností a petícií so záznamami v Knihe došlých záznamov a s jednotlivými záznamami na organizačných útvaroch Úradu BSK bolo zistené, že 2 sťažnosti a jednu petíciu príslušné odborné útvary vôbec nepredložili na zaevidovanie do centrálnej evidencie ÚHK, čím došlo k porušeniu článku IV ods. 3 Smernice. Na základe týchto zistení do centrálnej evidencii bola

doplnená jedna sťažnosť a jedna petícia, čím sa konečný stav upravil na 24 sťažností a 3 petície. Povinnosť postúpenia sťažnosti neodkladne najneskôr nasledujúci pracovný deň do centrálnej evidencie sťažností ÚHK nebola dodržaná v 11 prípadoch.

Z celkového počtu 24 zaevidovaných sťažností bolo 10 neopodstatnených a 7 opodstatnených. Na vybavenie iným vecne príslušným orgánom (Slovenská lekárska komora, Sociálna poisťovňa, a. s.) boli postúpené v súlade s § 9 zákona o sťažnostiach na priame vybavenie 3 sťažnosti, o čom boli upovedomení aj sťažovatelia a ÚHK. Všetky sťažnosti vybavovali na základe vzájomnej súčinnosti príslušné odborné útvary Ú BSK.

Sťažnosť č. 12008/2008, ktorá nebola ani dodatočne zaevidovaná v centrálnej evidencii sťažností, v ktorej sťažovateľka upozorňuje na prieťahy v konaní úradu vo veci neposkytnutia finančného príspevku pre Súkromnú ZUŠ ALKANA na rok 2007, riešili odborné útvary Ú BSK v kontexte so žiadosťou o finančný príspevok pre Súkromnú ZUŠ ALKANA na rok 2007 tak, že postupovali v súlade so schváleným rozpočtom na rok 2007 a platnou legislatívou, o čom bola sťažovateľka priebežne informovaná.

Obsahové zameranie sťažností

Tabuľka č. 1

| Oblasť | Počet sťažností | Neopodstatnené sťažnosti | Opodstatnené sťažnosti | Postúpené sťažnosti na vybavenie | Sťažnosti vo vybavovaní | Z toho anonymné sťažnosti |
|----------------------|-----------------|--------------------------|------------------------|----------------------------------|-------------------------|---------------------------|
| Zdravotníctvo | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| Sociálne | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Školstvo | 8 | 5 | 2 | 0 | 1 | 2 |
| Doprava | 4 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| Právny odbor | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SPOLU | 24 | 10 | 7 | 3 | 4 | 3 |

Pri kontrole dodržiavania lehôt na vybavenie sťažností bolo v 6 prípadoch zistené opodstatnené predĺženie lehoty do 60 dní a v jednom prípade do 90 dní v zmysle § 13 zákona o sťažnostiach a čl. 7 Smernice. Príslušné útvary sťažnosti s predĺženou lehotou vybavenia prešetrovali v súčinnosti s inými orgánmi a v niektorých prípadoch aj v spolupráci so sťažovateľom. Tabuľka č. 2.

Najviac sťažností (9) smerovalo do oblasti zdravotníctva. Tieto sťažnosti poukazovali predovšetkým na neetické správanie sa ošetrojúceho personálu, neposkytnutie zdravotnej starostlivosti, zlé vedenie zdravotnej dokumentácie. Najzávažnejšiu sťažnosť, odmietnutie podania prvej pomoci, vzhľadom na to, že dokazovanie v tomto prípade bolo veľmi zložitú, prešetroval odbor zdravotníctva v opakovanej predĺženej lehote s výsledkom ako neopodstatnenú. Jednu evidovanú anonymnú sťažnosť odbor postúpil SLK na priame vybavenie. V oblasti sociálnych vecí odbor prešetroval jednu sťažnosť podanú na riaditeľku DSS KAMPINO ako opodstatnenú. V oblasti školstva (8) smerovali sťažností na šikanovanie žiakov, nepedagogické správanie, nehospodárne nakladanie s finančnými prostriedkami a zlé hygienické podmienky na internátoch. Prevažne išlo o neopodstatnené sťažnosti. Dve sťažnosti (jedna anonymná) boli opodstatnené, týkali sa zlých hygienických

podmienok Domova mládeže SŠ a nedodržanie právnych predpisov riaditeľkou školy SOŠ Malinovo. V prípade nevhodného nakladania s finančnými prostriedkami išlo o anonymnú sťažnosť na riaditeľku gymnázia v Malackách a po jej prešetrení bola vyhodnotená ako neopodstatnená. Sťažnosti v oblasti dopravy sa týkali predovšetkým zlého stavu cestnej siete, vodorovného dopravného značenia a riešenia komunikácií II. a III. triedy. V dvoch prípadoch boli sťažnosti opodstatnené, v jednom prípade sťažovateľ bez vážnych dôvodov v určenom termíne neposkytol požadovanú spoluprácu a tak odbor v súlade s § 15 ods. 1 zákona o sťažnostiach sťažnosť nevybavil. Právny odbor bol poverený prešetriť dve sťažnosti bývalých zamestnankýň Úradu BSK, ktoré sa sťažovali na diskrimináciu, psychický nátlak a mobbing zo strany ich predstavených. Komisia na prešetrenie oboch sťažností postupovala v súlade s § 13 zákona o sťažnostiach, prešetrila sťažnosti v 60 dňovej zákonnej lehote a vyhodnotila ich ako neopodstatnené.

Úrad BSK ku koncu sledovaného obdobia eviduje 4 sťažnosti vo vybavovaní.

Lehoty vybavenia sťažností

Tabuľka č. 2

| Odborný útvar (odbor) | Počet | do 30 dní | do 60 dní | do 90 | vo vybavovaní |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|----------|---------------|
| Zdravotníctva | 9 | 5 | 1 | 1 | 2 |
| Sociálnych vecí | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Školstva a kultúry | 8 | 6 | 1 | 0 | 1 |
| Dopravy | 4 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| Právny | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| SPOLU | 24 | 13 | 6 | 1 | 4 |

3. Prijaté opatrenia na nápravu

Pri kontrole prijímania a vybavovania sťažností v 2. polroku 2008 bolo zistené, že v 11 prípadoch nebola príjemcom sťažností dodržaná povinnosť včas postúpiť sťažnosť na zaevidovanie a v jednom prípade nebola sťažnosť vôbec postúpená, tým bolo porušené ustanovenie čl. IV ods. 3 Smernice, podľa ktorého „Príjemca sťažnosti je povinný sťažnosť postúpiť neodkladne, najneskôr v nasledujúci pracovný deň do centrálnej evidencie sťažností.“ V súvislosti s vykázaným nedostatkom zamestnanci ÚHK navrhli odborným útvarom Úradu BSK opatrenia na striktné dodržiavanie ustanovenia príslušného uvedeného článku Smernice a povinnosť postúpiť každú došlú sťažnosť do centrálnej evidencie sťažnosti.

Z tabuľkového prehľadu prijatých a vybavených sťažností a petícií (príloha č. 1) tiež vyplýva, že v oprávnených prípadoch k jednotlivým vybaveným sťažnostiam boli prijaté opatrenia individuálne podľa obsahu podania a ich opodstatnenosti.

4. Kontrola prijímania, evidovania a vybavovania petícií

Z troch prijatých petícií na Úrade BSK bola jedna petícia petičným výborom stiahnutá, nakoľko predmet podania bol vyriešený na úrovni riaditeľky školy. Išlo o petíciu ubytovaných študentov na internáte. Petícia smerovala proti špinavému a opotrebovanému posteľnému prádlu a študenti žiadali o vykonanie nápravy. Na odbore zdravotníctva Úradu BSK sa prešetruje petícia občanov mesta Senec

a spádových obcí proti zrušeniu zdravotnej pohotovostnej služby v Senci. Takisto sa vybavuje petícia vedená na odbore školstva Úradu BSK, v ktorej učitelia SOŠ Na Pántoch vyjadrujú nesúhlas s postupom poverenej riaditeľky školy na mimoriadnom stretnutí vedenia školy a tiež proti zániku funkcie zástupcu pre úsek teoretického vyučovania a následného postupu voči Mgr. R.

Prehľad prijímania, evidovania a vybavovania petícií je uvedený v prílohe č. 1.

5. Iné podania

Na Úrad BSK doručili 49 iných podaní, ktoré mali charakter podnetov, oznámení, žiadostí, dopytov a pod. Vecné zameranie týchto podaní smerovalo do oblasti zdravotníctva.

Na odbore zdravotníctva Ú BSK bolo v 2. polroku 2008 prijatých a vybavených 49 podaní podľa § 17 zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých predpisov v znení neskorších predpisov.

Predmet podaní bol okrem iného nesúhlas s výškou poplatku za poskytovanú zdravotnú starostlivosť, prešetrenie platieb v ambulancii stomatólogov, prešetrenie platieb za predoperačné vyšetrenie, odmietnutie poskytnutia zdravotnej starostlivosti, vyradenie pacienta z evidencie, nekvalita stomatologických výkonov, poplatok za vystavenie správy o zdravotnom stave na vlastnú žiadosť, odmietnutie stomatólogom v rámci rajonizácie, odmietnutie zaslania zdravotnej dokumentácie novému poskytovateľovi, nesprístupnenie údajov zo zdravotnej dokumentácie, prešetrenie vykazovania nevykonaných úkonov a pod.

Priamo prešetrených a skončených bolo 34 podaní, z toho v štrnástich prípadoch boli nedostatky preukázané, v osemnástich prípadoch neboli nedostatky preukázané a v dvoch prípadoch boli podania vzaté späť.

Na iné orgány (Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, Ministerstvo zdravotníctva, Slovenská lekárska komora a iné) Ú BSK postúpil na vybavenie 10 podaní. Ku koncu sledovaného obdobia pokračovalo vybavovanie štyroch podaní.