**Bod č.**

**Zastupiteľstvo Bratislavského samosprávneho kraja**

Materiál na rokovanie Zastupiteľstva

Bratislavského samosprávneho kraja

19. apríla 2013

Správa

**o výsledku kontroly prijímania, evidovania a vybavovania sťažností a petícií na**

**Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za rok 2012**

Materiál predkladá: Materiál obsahuje:

Ing. Štefan Marušák 1. Návrh uznesenia

hlavný kontrolór BSK 2. Dôvodová správa

3. Príloha č. 1

4. Príloha č. 2

5. Stanoviská komisií

Zodpovedný:

Ing. Bystrík Hollý

riaditeľ ÚHK

Spracovateľ:

Mgr. Jozef Ďurčo

kontrolór BSK

Bratislava

apríl 2013

N á v r h u z n e s e n i a

UZNESENIE č. ....... /2013

zo dňa 19. 04. 2013

Zastupiteľstvo Bratislavského samosprávneho kraja po prerokovaní materiálu

**b e r i e n a  v e d o m i e**

Správu o výsledku kontroly prijímania, evidovania a vybavovania sťažností a petícií na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za rok 2012.

**S P R Á V A**

**o výsledku kontroly prijímania, evidovania a vybavovania sťažností a petícií**

**na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za rok 2012**

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 (ďalej len „HK BSK“) správu o vybavovaní sťažností a petícií na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja (ďalej len „Ú BSK“) za rok 2012 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 kontroludodržiavania 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 samosprávnehokraja (ďalej len „smernica“) na Ú BSK za rok 2012.

Správa obsahuje prehľad o počte, kontrole prijímania, evidovania a vybavovania sťažností a petícií, charakteristike sťažností a rozbor vybavenia opodstatnených sťažností, pričom uvedené údaje sú spracované za odborné útvary Ú BSK. Správa obsahuje údaje aj o iných podaniach (podnetoch, oznámeniach, dopytoch, žiadostiach a pod.), ktoré nemajú charakter sťažností a petícií. Údaje v správe sú uvedené k 31. 12. 2012.

1. **Evidencia sťažností, petícií a podaní**

ÚBSK v priebehu roka 2012 zaevidoval v registratúrnom denníku 223 podaní fyzických a právnických osôb, z ktorých bolo 32 sťažností, 6 petícií a 185 iných podaní, na ktoré sa zákon o sťažnostiach nevzťahuje, ich vybavovanie je upravené osobitnými právnymi predpismi.

Evidencia prijímania a  vybavovania sťažností a petícií sa viedla do 31. 10. 2012 v centrálnej evidencii sťažností a petícií (ďalej len „centrálna evidencia“) na ÚHK. Na základe úlohy z uznesenia Zastupiteľstva Bratislavského samosprávneho kraja č. 30/2012 z 30. 3. 2012, interným listom z 8. 10. 2012 riaditeľ ÚBSK požiadal HK BSK o odovzdanie agendy centrálnej evidencie do pôsobnosti Ú BSK k 31. 10. 2012 a od 1. 11. 2012 je centrálna evidencia vedená na útvare riaditeľa Ú BSK.

Centrálna evidencia je vedená v zmysle čl. VI smernice oddelene od evidencie ostatných písomností a obsahuje všetky požadované údaje podľa čl. VI ods. 1 smernice. V centrálnej evidencii bolo v roku 2012 zaevidovaných 32 sťažností a 6 petícií.

1. **Kontrola prijímania, evidovania a vybavovania sťažností**

Pri kontrole súladu centrálnej evidencie s údajmi uvedenými v registratúrnom denníku došlých záznamov a s jednotlivými záznamami na organizačných útvaroch Ú BSK ako aj kontroly vybavovania sťažností neboli zistené nedostatky.

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

1. v centrálnej evidencii z celkového počtu zaevidovaných 32 sťažností je 6 anonymných sťažností. Tieto sťažnosti neobsahujú meno, priezvisko, adresu trvalého bydliska a podpis, a to znamená, že nespĺňajú podmienky podľa § 5 ods. 2 a 3 zákona o sťažnostiach. Preto boli 3 sťažnosti odložené v súlade s § 6 ods. 1 písm. a) a 3 boli na základe § 9 zákona o sťažnostiach postúpené inému orgánu z hľadiska vecnej príslušnosti na vybavenie.
2. Ú BSK v súlade s § 6 ods. 1 písm. a), g) a h) zákona o sťažnostiach 5 sťažností odložil, dôvody odloženia 3 sťažností (anonymné) sú uvedené pod písmenom a), v jednom prípade z dôvodu, že sťažnosť bola Úradu BSK zaslaná na vedomie (§ 6 ods. 1 písm. g) a v jednom prípade sťažovateľka neposkytla spoluprácu (§ 6 ods. 1 písm. h), nereagovala na výzvu na doplnenie sťažnosti.
3. z celkového počtu sťažností 1 sťažnosť bola opodstatnená a 6 sťažností neopodstatnených, o výsledku prešetrenia boli sťažovatelia vyrozumení. Opodstatnená sťažnosť bola prešetrovaná na oddelení správy majetku. Sťažnosť smerovala proti konaniu Polikliniky v Karlovej Vsi vo veci zrušenia nájomnej zmluvy.
4. Ú BSK v prípade 11 sťažností nebol na vybavenie príslušný, preto jeho odborné útvary v súlade s § 9 zákona o sťažnostiach postúpili sťažnosti vecne príslušným orgánom na vybavenie a zároveň o tom upovedomili sťažovateľa. Medzi týmito sťažnosťami sú zahrnuté aj 3 anonymné sťažnosti.
5. Ú BSK 4 podania zaevidované v centrálnej evidencii ako sťažnosť vybavoval podľa § 4 ods. 1 písm. c) zákona o sťažnostiach ako podanie, z obsahu ktorého nie je možné stanoviť, že je to sťažnosť v zmysle zákona o sťažnostiach, ale sťažnosť podľa osobitného predpisu, t. j. Zákonníka práce a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
6. ÚBSK k 31. 12. 2012 mal 4 sťažnosti v lehote  vybavovania. Odbor školstva 1 podanie zaevidované v centrálnej evidencií ako sťažnosť vrátil v súlade s § 4 ods. 3 zákona o sťažnostiach z dôvodu, že má charakter vyjadrenia názoru a poukazuje na nedostatky v činnosti školy (nie je uvedený ani názov a adresa školy), a preto podľa § 4 ods. 1 písm. a) a b) nejde o sťažnosť,
7. Sumárne výsledky z kontroly vybavovania sťažností a petícií na Ú BSK v členení podľa organizačných útvarov Ú BSK sú uvedené v tabuľke č. 1.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tabuľka č. 1 | |  |  | | |  | |  | |  | |  | |  |  | |  | |  |
| **Por. č.** | **organizačný útvar ÚBSK** | **počet sťažností** | | **z toho** | **sťažnosť odložená § 6 ods. 1 písm. a),  g) ah)** | **opodstatnená sťažnosť** | **neopodstatnená sťažnosť** | | **sťažnosť postúpená inému orgánu** | | **sťažnosť prešetrovaná v lehote** | | **podnet vybavovaný napr. podľa ZP a zák. č. 211/2010 Z.z.** | | **podanie vrátené** | **počet evidovaných petícií** | |
| **anonymné sťažností** |
|  | **a** | **b** | | **c** | **d** | **e** | **f** | | **g** | | **h** | | **i** | | **j** | **k** | |
| **1** | **odbor zdravotníctva** | **1** | | 0 | 1 | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | **1** | |
| **2** | **odbor sociálnych vecí** | **11** | | 2 | 2 | 0 | 2 | | 3 | | 3 | | 1 | | 0 | **1** | |
| **3** | **odbor školstva, mládeže a športu** | **3** | | 0 | 1 | 0 | 1 | | 0 | | 0 | | 0 | | 1 | **1** | |
| **4** | **odbor dopravy** | **2** | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 2 | | 0 | | 0 | | 0 | **2** | |
| **5** | **oddelenie správy majetku** | **1** | | 0 | 0 | 1 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | **0** | |
| **6** | **oddelenie právne** | **2** | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 2 | | 0 | **0** | |
| **7** | **oddelenie ľudských zdrojov a miezd** | **1** | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 1 | | 0 | **0** | |
| **8** | **odbor sociálnych vecí a**  **útvar riaditeľa Úradu BSK** | **1** | | 1 | 1 | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | **1** | |
| **9** | **útvar riaditeľa Úradu BSK** | **10** | | 3 | 0 | 0 | 3 | | 6 | | 1 | | 0 | | 0 | **0** | |
| **10** | **Spolu** | **32** | | 6 | **5** | **1** | **6** | | **11** | | **4** | | **4** | | **1** | **6** | |
|  |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  |  | |

1. **Kontrola vybavovania petícií**

Kontrolou petícií bolo zistené, že zo 6 petícií zaevidovaných v centrálnej evidencii boli 4 vybavované na organizačných útvaroch Ú BSK a 2 petície vzhľadom na obsah, z ktorého vyplynulo, že Ú BSK nie je príslušný na vybavenie v súlade s § 5 ods. 1 zákona o petičnom práve, ich postúpil príslušným orgánom na priame vybavenie a túto skutočnosť oznámil odosielateľovi petície (príloha č. 2). Kontrola vybavovania petícií nepreukázala porušenia zákona o petičnom práve ani smernice.

Podrobný prehľad  vybavovania sťažností za rok 2012 a prehľad vybavovania  petícií za rok 2012 na Ú BSK je uvedený v prílohe č. 1 a č. 2.

1. **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 bol vypracovaný záznam, s ktorým bol 4. 3. 2013 oboznámený riaditeľ Ú BSK.

1. **Iné podania**

Na Ú BSK boli doručené iné podania v počte 185, ktoré mali charakter podnetov, oznámení, dopytov, žiadostí a podobne. Vecné zameranie týchto podaní smerovalo do oblasti zdravotníctva a sociálnej oblasti.

Odbor zdravotníctva Ú BSK prijal a vybavoval spolu 169 podaní, čo je o 47 podaní viac ako v roku 2011 (122 podaní v roku 2011), 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.

Predmetom podaní bolo najčastejšie: nesúhlas s platbou v nezmluvnom zdravotníckom zariadení, poplatky za administratívne úkony, odmietnutie pacienta odborným lekárom, nedostatky vo vedení zdravotnej dokumentácie, 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 hradených pacientom a iné.

Z prešetrených podaní boli v 48 prípadoch nedostatky preukázané, v 69 prípadoch nedostatky neboli preukázané, 3 podania boli odboru zdravotníctva zaslané iba na vedomie, v dvoch prípadoch boli podania pisateľmi vzaté späť, v 5 prípadoch boli podania vrátené a 12 podaní je k 31. 12. 2012 vo vybavovaní.

V prípade opodstatnených námietok, bol poskytovateľ upozornený na dodržiavanie platných právnych predpisov s upozornením vykonania náhodných kontrol a  v prípade opakovaného porušenia právneho predpisu pristúpi samosprávny kraj k sankčným opatreniam podľa § 82 zákona č. 578/2004 Z. z. v platnom znení. V sledovanom období za porušenie platných právnych predpisov bola uložená 1 pokuta.

Odbor zdravotníctva postúpil na vybavenie 30 podaní týmto orgánom: Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, Ministerstvo zdravotníctva SR, Slovenská lekárska komora, Slovenská komora zubných lekárov, Slovenská komora sestier a pôrodných asistentiek, Regionálny úrad verejného zdravotníctva a Obvodný úrad Bratislava – odboru živnostenského podnikania.

Ostatných 16 podaní vybavovali podľa obsahového zamerania kompetentné organizačné útvary Ú BSK.

.