

# Bod č.

## Zastupiteľstvo Bratislavského samosprávneho kraja

Materiál na rokovanie Zastupiteľstva  
Bratislavského samosprávneho kraja

14. júna 2019

### Správa

**o výsledku kontroly vybavovania sťažností a petícií  
na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za rok 2018**

---

Materiál predkladá:

Ing. Štefan Marušák  
hlavný kontrolór  
Bratislavského samosprávneho kraja

Materiál obsahuje:

1. Návrh uznesenia
2. Správa
3. Stanoviská komisií

Zodpovedný:

Ing. Bystrík Hollý  
riaditeľ Útvary hlavného kontrolóra  
Bratislavského samosprávneho kraja

Spracovateľ:

Mgr. Jozef Ďurčo  
kontrolór oddelenia všeobecnej kontroly  
a kontroly hospodárenia a nakladania  
s majetkom Bratislavského samosprávneho kraja

Bratislava  
jún 2019

N á v r h u z n e s e n i a

**UZNESENIE č. .... /2019**  
zo dňa 14. 06. 2019

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 vybavovania sťažností a petícií na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za rok 2018.

## **S P R Á V A**

### **o výsledku kontroly vybavovania sťažností a petícií na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za rok 2018**

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 2018 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“) a 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 na oddelení vnútorného auditu ako aj dokumentácie vedenej na príslušných útvaroch Ú BSK vypracoval ÚHK túto správu.

Správa obsahuje centrálnu evidenciu sťažností za rok 2018 (Tabuľka č. 1) a centrálnu evidenciu petícií za rok 2018 (Tabuľka č. 2), kontrolu prijímania, evidovania a vybavovania sťažností, kontrolu vybavovania petícií, prijaté opatrenia na nápravu a údaje aj o iných podaniach, ktoré nemajú charakter sťažností v zmysle zákona o sťažnostiach. Údaje v správe sú uvedené k 31. 12. 2018.

V priebehu roka 2018 mal Úrad BSK zaevidovaných registratúrnom denníku 129 záznamov, v ktorých sa vo „veci“ nachádzajú slová „sťažnosť, petícia a podnet“. V registratúrnom denníku BSK sa evidujú záznamy doručené úradu a ich vybavenia. Z týchto záznamov, resp. podaní fyzických a právnických osôb, bolo 7 sťažností vybavovaných v zmysle § 3 a § 9 zákona o sťažnostiach, 3 petície, a 119 podnetov a sťažností, ktoré podľa § 4 zákona o sťažnostiach nie sú sťažnosťami a boli vybavované v zmysle iných právnych predpisov (napr. zákon č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov), alebo ako bežná korešpondencia.

#### **1. Evidencia sťažností a petícií**

V centrálnej evidencii sťažností za rok 2018 vedenej na oddelení vnútorného auditu Kancelárie predsedu BSK (ďalej len „oddelenie vnútorného auditu“) je zaevidovaných 7 sťažností (podaní). V centrálnej evidencii petícií za rok 2018 vedenej na právnom oddelení Úradu BSK sú zaevidované 3 petície. Centrálna evidencie sťažností a petícií sú v súlade s § 10 ods.1 zákona o sťažnostiach a článkom VI. smernice č. 52/2010 vedené oddelene od evidencie ostatných písomností a obsahujú všetky požadované údaje.

#### **2. Kontrola prijímania, evidovania a vybavovania sťažností**

ÚHK kontroloval kompletnosť spisov a súlad postupu vybavovania, respektíve prešetrovania sťažností so zákonom o sťažnostiach a smernicou č. 52/2010 na príslušných organizačných útvaroch podľa organizačného poriadku BSK, do pôsobnosti ktorého patrí činnosť, o ktorej sa sťažovateľ domnieva, že ňou boli porušené jeho práva alebo právom chránené záujmy.

Kontrolou bolo zistené:

- Anonymná sťažnosť v centrálnej evidencii sťažnosti zaevidovaná pod číslom ÚRÚ/1/2018, v ktorej sťažovateľ bez uvedenia mena, priezviska, adresy pobytu a podpisu, poukazuje na zlodejské praktiky, ktoré sa dejú na SOŠ, Ivánska cesta 21, Bratislava. Odbor školstva mládeže a športu príslušný na vybavenie sťažnosti, v súlade s ustanovením § 6 ods. 1 písm. a) sťažnosť odložil, nakoľko neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach. Záznam o odložení sťažnosti zo dňa 22. 01. 2018 je založený v spise pod č. záznamu 540/2018.
- Sťažnosť ÚRÚ/2/2018 doručená na BSK 08. 01. 2018 adresovaná predsedovi BSK, v ktorej sťažovateľka poukazuje na dlhodobé neriešenie problémov poskytovateľa sociálnych služieb, zariadenia Lepší svet, n. o., ktorého dôsledkom bola sebevražda manžela sťažovateľky, ako aj zlo, ktoré na zariadenie aplikovala riaditeľka odboru sociálnych vecí s podporou pracovníkov BSK s poukazom na nepostaranie sa o klientov zo strany BSK, ako aj nečinnosť k riešeniu problémov z minulého obdobia. Sťažnosť na vybavenie bola pridelená v súlade s čl. VII smernice právneho oddeleniu, ktoré v súčinnosti s pracovníkmi odboru sociálnych vecí sa zameralo pri prešetrovaní na preverenie objektívnych skutočností. Na základe dôsledného preverovania neboli preukázané pochybenia, pracovníci Úradu BSK nepochybili, postupovali v zmysle príslušných právnych predpisov tak, ako je preukázané v prešetrovaných zisteniach. V zmysle týchto skutočností sťažnosť bola vyhodnotená ako neopodstatnená. Zápisnica o prešetrení sťažnosti bola vyhotovená 05. 01. 2018 a podpísaná zamestnancami Úradu BSK, ktorí sťažnosť prešetrili. Predseda BSK zaslal sťažovateľke písomnú odpoveď v zákonnej lehote dňa 06. 02. 2018, v ktorej podrobne vysvetľuje spôsob prešetrovania sťažnosti a jej vyhodnotenie.
- Sťažnosť ÚRÚ/3/2018 podaná na BSK v elektronickej podobe (e-mail), zaevidovaná v registratúrnom denníku pod č. 2835/2018 dňa 29. 01. 2018 a v centrálnej evidencii sťažností zaregistrovaná ako anonymná. Predmetom sťažnosti boli zlé pracovné pomery v neziskovej organizácii IRIS, Heydukova 14, Bratislava. Vzhľadom na to, že sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti a BSK nie je príslušný na jej vybavenie, Úrad BSK, v súlade s § 8 ods. 3 zákona o sťažnostiach, vrátil sťažnosť sťažovateľovi. Kontrolná skupina, po preverení súvisiacich dokladov, vyhodnotila postup zamestnancov úradu pri vybavovaní sťažnosti za nesprávny. Úrad BSK mal postupovať podľa § 5 ods. 4 zákona o sťažnostiach, podľa ktorého sa vyžaduje, aby sťažnosť podaná v elektronickej podobe bola autorizovaná podľa osobitného predpisu, nebola ani odoslaná prostredníctvom prístupového miesta a nebola ani do piatich pracovných dní od jej podania potvrdená vlastnoručným podpisom sťažovateľa, mal úrad BSK túto sťažnosť odložiť.
- Sťažnosť ÚRÚ/4/2018 zaevidovaná v registratúrnom denníku 05. 02. 2018 pod č. 3783/2018 smerovala na poskytovateľa sociálnych služieb DSS a zariadenie pre seniorov Rača a konanie riaditeľa zariadenia Mgr. Jána Kmeťa, PhDr. Predmetom sťažnosti bolo: postup DSS v oblasti zabezpečenia informovanosti ohľadom možností podávania sťažnosti, poskytovania sociálnych služieb pri IV. stupni odkázanosti, pri stanovení rozsahu stravovania, pri stanovení výšky úhrady za stravovanie a postup DSS pri výmene vložky zámku na bytovej jednotke č. 245. Uvedené nedostatky sa týkali len sťažovateľa. Sťažnosť bola prešetrovaná oddelením sociálnej pomoci, ktorý po prešetroaní predloženej dokumentácie týkajúcej sa sťažovateľa a iných skutočností smerujúcich k zisteniu skutkového stavu vecí, vyhodnotil sťažnosť za neopodstatnenú. Z prešetrovania sťažností bola vyhotovená zápisnica dňa 02. 03. 2018. Oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti bolo zaslané sťažovateľovi v zákonnej lehote listom riaditeľa Úradu BSK 15. 03. 2018.
- Dňa 12. 04. 2018 bola Úradu BSK elektronicou poštou doručená sťažnosť, zaevidovaná v registratúrnom denníku pod č. 10809/2018 a v centrálnom registri sťažností pod č. ÚRÚ/5/2018, v ktorej sa sťažovateľky bez podpisu a adresy trvalého pobytu, sťažujú na

vychovávateľku K. M. školského internátu na Ivanskej ceste. Sťažovateľky poukazujú napríklad na jej arogantné, drzé a bezočivé správanie, zasahovanie do rodinných vzťahov, obmedzenie práv ubytovaných a pod. Sťažnosť vybavovalo oddelenie školstva a na základe skutočností, že sťažnosť neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona o sťažnostiach, Úrad BSK sťažnosť odložil. Záznam o odložení sťažností bol vyhotovený dňa 27. 04. 2018, v ktorom je nesprávne uvedený „§ 5 ods. 7“ zákona o sťažnostiach, má byť § 5 ods. 6 zákona o sťažnostiach.

- Sťažnosť ÚRÚ/6/2018 zaevidovaná v registratúrnom denníku pod č. 17982/2018 dňa 07. 06. 2018, v ktorej sťažovateľka vyjadrila námietky voči pracovným postupom a spôsobom riadenia výchovno-vzdelávacej činnosti riaditeľky školy SOŠ pedagogickej, Bullova 2, Bratislava pani Mgr. G. Š. Pracovníci oddelenia školstva, na základe dostupných zdrojov a informácií, jednotlivé skutočnosti uvedené v sťažnosti prešetrili a vyhodnotili sťažnosť ako neopodstatnenú. Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti bola vyhotovená 23. 08. 2018 a zároveň v ten istý deň riaditeľka školy bola oboznámená s výsledkom prešetrovania sťažnosti. Listom riaditeľa Úradu BSK z 23. 08. 2018 bolo sťažovateľke zaslané oznámenie o výsledku prešetrovania sťažnosti v zákonnej lehote.
- Sťažnosť ÚRÚ/7/2018 zaevidovaná v registratúrnom denníku pod č. 20330/2018 dňa 26. 06. 2018 smerovala proti riaditeľovi SOŠ technickej, Vranovská 4, Bratislava na jeho postup pri riešení podania odvolania pisateľa voči pokarhaniu vedúcou vychovávateľkou o uložení opatrenia za porušenie disciplíny, ktoré mu bolo uložené 28. 02. 2018. Sťažnosť prešetrovalo oddelenie školstva a na základe písomného vyjadrenia riaditeľa školy, v ktorom uviedol, že dňa 08. 08. 2018 rozhodol o zrušení udeleného pokarhania. Nakoľko uložené pokarhanie vedúcou vychovávateľkou školského internátu bolo zrušené, oddelenie školstva vyhodnotilo sťažnosť ako neopodstatnenú. Zápisnica o prešetrovaní sťažnosti bola vyhodnotená 10. 09. 2018 a následne riaditeľ Úradu BSK zaslané sťažovateľovi oznámenie o vybavení sťažnosti.

ÚHK vykonal aj kontrolu vybavovania náhodne vybraných podaní, podnetov a sťažností, ktoré neboli zaevidované v centrálnej evidencii sťažností (ďalej len "podnety"). Kontrola bola zameraná na postup pracovníkov príslušných organizačných útvarov, či posúdili a vyhodnotili tieto podania v súlade s čl. II ods. 4 smernice č. 52/2010, že nie sú sťažnosťami. Podľa tejto smernice sťažnosť nie je podanie, ktoré napríklad má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu, alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha, alebo je sťažnosťou podľa osobitného predpisu. Kontrolou bolo zistené, že v niektorých prípadoch podania neboli konzultované s pracovníkmi oddelenia vnútorného auditu, ktorí by určili z obsahu podania, či je podanie sťažnosť podľa čl. II ods. 1 smernice č. 52/2010, alebo podľa čl. II. ods. 4 smernice č. 52/2010 to nie je sťažnosť.

Kontrolou predložených podnetov na odbore sociálnych vecí boli zistené nasledovné nedostatky:

- pod č. 16752/2018 zo dňa 29. 05. 2018 je zaevidovaná v registratúrnom denníku sťažnosť a žaloba K. R.. V danom prípade povinná osoba nepostupovala podľa § 4, resp. § 6 zákona o sťažnostiach tým, že sťažovateľa písomne neupovedomila o odložení podania, resp. sťažnosti.
- Pod č. 13 388/2018 zo dňa 27. 04. 2018 je zaevidovaná v registratúrnom denníku sťažnosť na riaditeľku a hlavnú sestru DSS Hestia. V tomto prípade povinná osoba nepostupovala v súlade s § 9 zákona o sťažnostiach tým, že do 10 pracovných dní od jej doručenia nepostúpila sťažnosť vecne príslušnému orgánu verejnej správy na jej vybavenie a zároveň o tom neupovedomila sťažovateľa.

Kontrola vybavovania podnetov na odbore správy majetku v dvoch prípadoch podaných sťažností zaevidovaných v registratúrnom denníku pod č. 20185/2018 a č. 16180/2018 preukázala, že odbor správy majetku nepostupoval v súlade s čl. V bod 2. smernice č. 52/2010, a to v tom, že sťažností, ktoré prijal priamo, nepostúpil do troch pracovných dní oddeleniu

vnútorného auditu na ich zaevidovanie do centrálnej evidencie sťažností. Zároveň povinná osoba porušila ustanovenia § 5 ods. 5 a ods. 6 zákona o sťažnostiach tým, že nebol dodržaný postup pri tých sťažnostiach, ktoré boli podané v elektronickej podobe a neboli autorizované a ani odoslané prostredníctvom prístupového miesta a neboli ani potvrdené vlastnoručným podpisom do piatich pracovných dní od ich podania, pretože tieto sťažnosti mali byť odložené. Povinná osoba v prípade sťažnosti č. 20185/2018, ktorú vybavila ako inú korešpondenciu, so zaslaním písomného stanoviska k sťažnosti bol porušený aj § 4 zákona o sťažnostiach a v prípade, že to riešila ako sťažnosť, postupovala v rozpore s § 9, § 18 ods. 4 a 19 zákona o sťažnostiach v tom, že nebola vypracovaná zápisnica z prešetrenia sťažností.

Na ostatných organizačných útvaroch Úradu BSK, na ktorých ÚHK vykonal kontrolu vybavovania sťažností resp. podnetov neboli zistené nedostatky.

### **3. Kontrola vybavovania petícií**

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

V centrálnej evidencii petícií vedenej na právnom oddelení Úradu BSK sú zaevidované 3 petície. Petície vybavovalo právne oddelenie Úradu BSK v súčinnosti s odborom dopravy Úradu BSK v súlade so zákonom o petičnom práve a smernicou č. 52/2010.

- Na Úrad BSK bola 15. 08. 2018 bola doručená „Petícia za zachovanie autobusových spojov pravidelnej autobusovej dopravy v rámci Bratislavského kraja - regiónu Záhorie“, zaevidovaná v centrálnej evidencii petícií pod č. ECP1/2018. Touto petíciou občania žiadajú aby BSK začal riešiť situáciu po zmenách cestovného poriadku autobusových spojov po 19. 08. 2018. Zároveň požadujú aby sa zachovali pôvodné autobusové spoje pravidelnej verejnej autobusovej dopravy v rámci Bratislavského kraja a nesúhlasia so zmenami v cestovných poriadkoch autobusovej dopravy, ktoré boli navrhnuté od 19. 08. 2018. Ďalej je uvedené, že sa prejaví problém pri cestovaním vlakom, pretože niektoré dediny sú vzdialené 3 km od vlakovej stanice Právne oddelenie v súčinnosti s odborom dopravy vypracovalo stanovisko, v ktorom je uvedené, že petícia bola vyhotovená ešte pred zavedením nových cestovných poriadkov prímestskej autobusovej dopravy, ktoré vstúpili do platnosti 19. 08. 2018. a obsahujú nesprávne informácie ohľadom zmien v prímestskej autobusovej doprave. Na trase Malacky – Bratislava k rušeniu autobusových spojov nedošlo a zostala aj rovnaká kapacita prepravy a nedošlo ani k zníženiu komfortu cestovania. Nové cestovné poriadky boli vytvorené za účelom nadväznosti na železničnú dopravu to znamená, že boli zabezpečené pravidelné celodenné autobusové prípoje k vlakom. Na základe týchto skutočností v súlade s § 5 ods. 6 zákona o petičnom práve BSK petícii nevyhovel. Listom riaditeľa Úradu BSK č. 09588/2018/PRA-1 z 05. 09. 2018 bolo Ing. J. M. (osoba na zastupovanie styku s orgánmi verejnej moci) oznámené vybavenie petície.
- Dňa 23. 08. 2018 bola na BSK doručená „Petícia za obnovu zrušených autobusových liniek na trase Malacky – Jakubov – Láb – Zohor – Stupava – Bratislava“, ktorú v zmysle zákona postúpilo na vybavenie MDaV SR, zaevidovaná v centrálnom registri pod č. CRP/2/2018. Túto petíciu svojim podpisom podporilo 355 občanov dotknutých obcí a miest, v ktorej žiadajú o obnovu zrušených autobusových liniek na predmetnej trase nakoľko ich zrušením sa výrazne zaťažú, predlžú a aj zdražú ich cestovanie do hlavného mesta. Ďalej poukazujú na problémové prestupy na vlaky v Malackách s krátkym časovým prestupom, nakoľko sú obavy z meškania autobusových spojov. Právne oddelenie v súčinnosti s odborom dopravy petíciu prešetrili, posúdili jej obsah a vyhodnotili nasledovne. Nové cestovné poriadky boli vytvorené za účelom nadväznosti na železničnú dopravu, to znamená, občania majú po novom zabezpečené autobusové pripojenie ku

vlak. Staré cestovné poriadky tieto pravidelné pripojenia neobsahovali, boli obmedzené iba na niektoré vlakové spoje. Týmto opatreniami prišlo k zvýšeniu prepravovaných príležitostí medzi niektorými obcami a mestami a k zvýšeniu atraktivity verejnej hromadnej dopravy. Úlohou je, aby bola verejná doprava použiteľná pre čo najväčšiu skupinu cestujúcich a pritiažnutie nových cestujúcich z individuálnej automobilovej dopravy. Novými cestovnými poriadkami prišlo k zmene filozofie vnímania verejnej hromadnej dopravy v Bratislavskom kraji a aj k zmene dlhoročných návykov cestujúcich. Na niektorých trasách prišlo k zrušeniu priamych autobusových spojov do Bratislavy, a však boli plnohodnotne nahradené prístupom na vlak počas celého dňa. Týmto dochádza k zlepšeniu dopravnej obslužnosti celého územia. Rovnako aj z hľadiska efektívnosti systému verejnej hromadnej dopravy nie je vhodné viesť súbežnú dopravu VLAK a BUS na čo dlhodobo upozorňuje MDaV SR. Na základe týchto skutočností v súlade § 5 ods. 6 zákona o petičnom práve BSK petícii nevyhovel. Listom riaditeľa Úradu BSK listom č. 09534/2018/PRA-1 z 18. 09. 2018 bolo pani Z. B. (osoba na zastupovanie styku s orgánmi verejnej moci) oznámené vybavenie petície.

- Dňa 31. 08. 2018 bola na BSK doručená petícia „Proti zmene tarify spojov autobusov odchádzajúcich a prichádzajúcich z obce Blatné pri Senci od 20. 08. 2018“, zaevidovaná v centrálnej evidencii petícií pod č. CEP/3/2018. Petíciu svojim podpisom podporilo 35 občanov Blatného. Touto petíciou sa občania obce dožadujú o obnovenie pôvodných spojov z Blatného do Bratislavy a späť a tiež vyjadrujú nesúhlas s novými cestovnými poriadkami. Pred novým cestovným poriadkom bola doprava zabezpečovaná priamymi spojmi bez prestupu v Senci. Ďalej uvádzajú, že nový cestovný poriadok neprinesie komfort, ale stres, chaos, prestupovanie v Senci zníži kvalitu cestovania a upozorňujú na zníženie počtu spojov. Právne oddelenie požiadalo odbor dopravy o vyjadrenie k predmetu petície a na základe ich stanoviska vypracovalo odpoveď. V odpovedi okrem iného sa uvádza, že v ktorej je uvedené, že cestovaním po novom je pre obyvateľov kraja dochádzajúcich do hlavného mesta pripravená ponuka prípojných autobusov z obcí z obcí na železničné stanice, aby nemuseli stáť v kolónach, ktoré sa budú zväčšovať a trvať niekoľko rokov v súvislosti s výstavbou D4/R7, diaľničnej križovatky Triblavina, rozširovaníu D1, ako aj opravám komunikácií v hlavnom meste a mimo neho. Preto je v záujme dostať cestujúcich na rýchlu a kapacitnú koľajovú dopravu. Avšak nové cestovné poriadky sa budú neustále upravovať a vylepšovať. Opodstatnené požiadavky cestujúcich bude BSK zapracovávať do cestovných poriadkov. K celoštátnym zmenám cestovných poriadkov v decembri plánuje sa vytvorenie nových obehov vozidiel s možnosťou zavedenia niektorých priamych spojov z obcí v okrese Senec do Bratislavy a späť. Jednať by sa malo aj o linku Čataj – Igram – Kaplna – Blatné – Senec, ktorej spoje budú sprejazdované do Bratislavy a späť. Na základe uvedeného riaditeľ Úradu BSK listom č. 10025/2018/PRA-1 zo dňa 26. 09. 2018 zaslal oznámenie výsledku vybavenia petícií pani A. H. členke petičného výboru.

Kontrolou vybavovania predmetných petícií neboli zistené nedostatky.

#### **4. Kontrola vybavovania podnetov a sťažností v oblasti zdravotníctva**

ÚHK vykonal kontrolu vybavovania prijatých podnetov a sťažností (ďalej len „podania“) poukazujúcich na nedostatky v oblasti zdravotníctva. Tieto boli prešetrované a vyhodnotené na odbore zdravotníctva v súlade so zákonom č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 576/2004 Z. z.“), zákonom č. 577/2004 Z. z. o rozsahu zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia a o úhradách za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti (ďalej len „zákon č. 577/2004 Z. z.“), zákonom č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch v stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len

„zákon č. 578/2004 Z. z.“) a zákonom č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 581/2004 Z. z.“).

Počet podaní zaevidovaných v denníku vedenom na odbore zdravotníctva v roku 2018 bol 247. Pri ich vybavovaní odbor zdravotníctva zisťoval ich skutkový stav a súlad alebo rozpor s príslušnými ustanoveniami citovaných zákonov.

Obsahom podaní bolo najčastejšie: odmietnutie poskytnutia zdravotnej starostlivosti (§ 79 ods. 1 písm. a) zákona č. 578/2004 Z. z.) 36-krát; platby vyberané poskytovateľom bez právneho dôvodu (§ 44 ods. 1 zákona č. 577/2004 Z. z.) 67-krát; neetické správanie lekára a zdravotníckeho personálu (§ 79 ods. 1 písm. a) zákona č. 578/2004 Z. z.) 38-krát; nedodržiavanie osobitných predpisov, v danom prípade § 12 zákona č. 576/2004 Z. z. upravujúceho právne vzťahy pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti 27-krát; nesúhlas s druhom alebo výškou poplatku (§ 79 ods. 1 písm. a) zákona č. 578/2004 Z. z.) 12-krát; nedostatočná poskytnutá zdravotná starostlivosť (zákon č. 581/2004 Z. z.) 10-krát; vedenie, zabezpečenie a uchovávanie zdravotnej dokumentácie, dodržanie postupu pri jej odovzdaní a prevzatí do úschovy (§ 79 ods. 1 písm. l) a n) zákona č. 578/2004 Z. z.) 18-krát; umiestňovanie schválených ordinačných hodín a hodín vymedzených na prednostné poskytovanie ambulantnej starostlivosti na viditeľnom mieste a ich dodržiavanie (§ 79 ods. 1 písm. za) zákona č. 578/2004 Z. z.) 17-krát; poskytovanie zdravotnej starostlivosti bez povolenia (§ 79 ods. 1 písm. a) zákona č. 578/2004 Z. z.) 6-krát a v ostatných prípadoch podaní 55-krát. Povinná osoba zaevidovala 247 podaní, z obsahu ktorých vyplynulo 275 podnetov, t. z., že v jednom podaní sa mohlo nachádzať aj viac druhov podnetov.

Vybavených podaní bolo 205 a nevybavených bolo 42, ktoré sú ku koncu sledovaného obdobia rozpracované. Z vybavených podaní je 114 neopodstatnených, 33 postúpených iným orgánom, 12 bolo vybavených upozorením, 26 skončených v správnom konaní, 3 podávajúcí vzali podanie späť a 17 bolo vybavených bez výsledku, čo znamená, že v týchto podaniach nebolo možné zistiť a preukázať skutočný stav vecí.

Odbor zdravotníctva postúpil na vybavenie 34 podaní týmto orgánom: Ministerstvo zdravotníctva SR - 11, Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou - 8, Slovenská lekárska komora - 8, Štátny ústav pre kontrolu liečiv - 1, Slovenská komora sestier a pôrodných asistentiek - 2, Regionálny úrad verejného zdravotníctva - 1 a iné orgány alebo organizácie - 5 podaní.

V roku 2018 bolo 28 podnetov ukončených správnym konaním z dôvodu možného porušenia právnych predpisov.

Kontrolou vybavovania podnetov a sťažností na odbore zdravotníctva neboli zistené nedostatky.

## **5. Prijaté opatrenia na nápravu zistených nedostatkov**

ÚHK vypracoval správu z kontroly vybavovania sťažností a petícií na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja Sabinovská 16, 820 05 Bratislava za rok 2018 a jeden originál odovzdala riaditeľovi Úradu BSK.

Vzhľadom na to, že pri výkone kontroly vybavovania sťažností a petícií na Úrade BSK boli zistené nedostatky uvedené v bode 2. tejto správy, povinná osoba prijala 2 opatrenia.



Centrálna evidencia sťažností za rok 2018

Príloha č. 1

Číslo cent. evidencie	Číslo záznamu	Došlo od (meno, priezvisko, adresa, názov a sídlo)*		Predmet sťažnosti	Sťažnosť smeruje proti	Dátum a osoba, ktorej bola sťažnosť pridelená na prešetrenie	Výsledok prešetrenia sťažnosti	Dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia	Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej	Prijaté opatrenia		Dátum odoslania oznám. sťažovateľovi o výsledku vybavenia	Dôvody odloženia sťažnosti	Dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému	Poznámka
		dát. dor.	dát. zap. do ev.							Počet príloh	Termín splnenia				
ÚRÚ/1/2018	540/2018	anonym		Pomery na SOŠ Ivánska cesta 21, 821 04 Bratislava	SOŠ Ivánska cesta 21, 821 04 Bratislava	Ing. Dagmar Hubáčová, odbor školstva, mládeže a športu 8.1.2018	odloženie sťažnosti	22.1.2018					§ 5 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach		Záznam o odložení sťažnosti zo dňa 22.1.2018
		4.1.2018	8.1.2018	1											
ÚRÚ/2/2018	798/2018	Ing. M. K. Bratislava		Sťažnosť na dlhodobé neriešenie problémov Zariadenia Lepší svet n.o., ktorého dôsledkom bola sebevražda môjho manžela	Riaditeľke odboru sociálnych vecí, Mgr. M. Š..	JUDr. Mária Demčáková, útvár riaditeľa - oddelenie právne 17.1.2018	neopodstatnená	10.2.2018		bez opatrení	10.2.2018				Zápisnica o prešetrení sťažnosti z 5. 2. 2018
		8.1.2018	15.1.2018	0											
ÚRÚ/3/2018	2835/2018	anonym (e-mail lukas.holly1986@centrum.sk)		Sťažnosť na pracovnoprávne vzťahy v neziskovej organizácii IRIS, Heydukova 14, 811 08 Bratislava	Nezisková organizácia IRIS, Heydukova 14 811 08 Bratislava	PhDr. Zuzana Fatulová, PhD., odbor sociálnych vecí 31.1.2018	vrátenie sťažnosti §8 ods. 3	8.2.2018							odpoveď zaslaná 8. 2. 2018na e-mail lukas.holly1986@centrum.sk
		29.1.2018	31.1.2018	0											
ÚRÚ/4/2018	3783/2018	H. R., Bratislava		Sťažnosť na poskytovateľa: DSS a zariadenie pre seniorov Rača na konanie riaditeľa poskytovateľa: Mgr. J. K., PhD.	Sťažnosť na riaditeľa DSS a zariadenie pre seniorov Rača - Mgr. J. K., PhD.	Mgr. Juraj Marendiak, odbor sociálnych vecí 12.2.2018	neopodstatnená	2.3.2018		bez opatrení	2.3.2018				Zápisnica o prešetrení sťažnosti z 2. 3. 2018
		5.2.2018	7.2.2018	5											
ÚRÚ/5/2018	10809/2018	anonym (e-mail nespokojnystudent@centrum.sk)		Sťažnosť na vychovávateľku - Školský internát SOŠ Ivánska cesta 21	Vychovávateľka - Školský internát Ivánska cesta 21	Ing. Zlata Penevová, odbor školstva, mládeže a športu 16.4.2018	odloženie sťažnosti	27.4.2018					§ 5 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach		Záznam o odložení sťažnosti zo dňa 27.4.2018
		12.4.2018	16.4.2018	0											
ÚRÚ/6/2018	17982/2018	M. N., Hrubá Borša 192		Sťažnosť na riaditeľku SOŠ pedagogická, Bullova 2, Bratislava	Riaditeľka SOŠ pedagogická, Bullova 2, 840 11 Bratislava	Mgr. Tibor Varga, odbor školstva, mládeže a športu 12.6.2018	neopodstatnená	23.8.2018		bez opatrení	23.8.2018				Zápisnica o prešetrení sťažnosti z 23. 8. 2018
		7.6.2018	12.6.2018	0											
ÚRÚ/7/2018	20330/2018	O. B. Hlohovec		Sťažnosť na riaditeľa SOŠ technickej, Vranovská 4, Bratislava	Riaditeľ SOŠ technická, Vranovská 4, 851 01 Bratislava	Ing. Zlata Penevová, po 1.9. 20185 pridelené Ing. Dagmar Hubáčová, odbor školstva. 28.6.2018	neopodstatnená	17.9.2018		bez opatrení	17.9.2018				Zápisnica o prešetrení sťažnosti z 10. 9. 2018
		26.6.2018	28.6.2018	4											

Centrálna evidencia petícií za rok 2018

Príloha č. 2

1	2	3		4	5	6	7	8	9	10	11
Číslo cent. evidencie	Číslo spisu	Došlo od (meno, priezvisko, adresa, názov a sídlo)		Osoba určená na zastupovanie	Predmet petície	Petícia smeruje proti	Dátum a osoba, ktorej bola petícia pridelená alebo postúpená na vybavenie/ Termín vybavenia petície	Výsledok prešetrenia petície	Prijaté opatrenia	Dátum odoslania oznámenia o výsledku vybavenia	Dôvody odloženia
		dňa	zápis do CEP		Počet príloh				Termín splnenia		Poznámky
CEP/1/2018	09588/2018/PRA	J. M., Závod 769		J. M., Závod 769,	Petícia za zachovanie autobusových spojov pravidelnej autobusovej dopravy v rámci Bratislavského kraja – regiónu Záhorie.	Bratislavský samosprávny kraj	Mgr. Viliam Náčiniak	petícia vybavená: petícií nebolo vyhovené		odoslané poštou 10.9.2018 / prevzatie zástupcom 17.9.2018	
		15.8.2018	15.8.2018		5x petičný hárok						
CEP/2/2018	09834/2018/PRA	Postúpené z Ministerstva dopravy a výstavby SR		Z. B., Jakubov 148,	Petícia za obnovu zrušených autobusových liniek na trase Malacky – Jakubov – Láb – Zohor – Stupava – Bratislava	Ministerstvo dopravy a výstavby SR - postúpené na Bratislavský samosprávny kraj	Mgr. Viliam Náčiniak	petícia vybavená: petícií nebolo vyhovené		odoslané poštou 19.9.2018 / prevzatie zástupcom 21.9.2018	
		23.8.2018	23.8.2018		8x petičný hárok						
CEP/3/2018	10025/2018/PRA	Obec Blatné		A. H., Blatné (členka petičného výboru)	Petícia proti zmene tarify spojov autobusov odchádzajúcich a prichádzajúcich z obce Blatné od 20.8.2018	Bratislavský samosprávny kraj	Mgr. Viliam Náčiniak	petícia vybavená: informácia o tom, že plánované celoštátne zmeny CP vyriešia predmetný problém	nebolo potrebné	odoslané poštou 26.9.2018 / prevzatie zástupcom 4.10.2018	
		31.8.2018	31.8.2018		2x petičný hárok						

## Stanoviská komisií Zastupiteľstva BSK

**Bod :„Správa o výsledku kontroly vybavovania sťažností a petícií na Úrade Bratislavského samosprávneho kraja za rok 2018“**

Názov komisie	Stanovisko komisie k návrhu materiálu	Hlasovanie	Akceptované / Neakceptované	Zpracované / Nezpracované
Komisia zdravotníctva a sociálnych vecí	Členovia KZaSV po prerokovaní materiálu odporúčajú materiál predložiť na rokovanie Z BSK a schváliť ho tak, ako bol predložený na rokovanie komisie.	Prítomní: 9 Za: 9 Proti: 0 Zdržal: 0 Nehlasoval:0		
Komisia školstva, mládeže a športu	Komisia materiál prerokovala, odporúča ho v zmysle návrhu uznesenia predložiť na rokovanie Zastupiteľstva BSK.	Prítomní: 8 Za: 8 Proti: 0 Zdržal: 0 Nehlasoval:0		
Komisia kultúry	Komisia kultúry po prerokovaní predložený materiál schvaľuje a odporúča Zastupiteľstvu BSK materiál prerokovať a prijať navrhnuté uznesenie.	Prítomní: 8 Za: 8 Proti: 0 Zdržal: 0 Nehlasoval:0		
Finančná komisia	Finančná komisia po prerokovaní materiálu odporúča ho predložiť na rokovanie Z BSK a schváliť predložený návrh uznesenia.	Prítomní: 7 Za: 7 Proti: 0 Zdržal: 0 Nehlasoval:0		

V stĺpci **zpracované / nezpracované pripomienky** uviesť či boli / neboli zapracované, ak nie, uviesť dôvod.

