



Prešovský samosprávny kraj
Útvar hlavného kontrolóra
Námestie mieru 2, 080 01 Prešov

Správa o vybavovaní sťažností a petícií na Úrade PSK
za 2. polrok 2023

Január 2024

1 Úvod

V zmysle ustanovení § 19 c) a 19 d) zákona č. 302/2001 Z. z. o samospráve vyšších územných celkov (zákon o samosprávnych krajochoch) v znení neskorších predpisov a zákona č. 416/2001 Z. z. o prechode niektorých pôsobností z orgánov štátnej správy na obce a na vyššie územné celky v znení neskorších predpisov ako aj ostatných súvisiacich zákonov a interných noriem, vykonal Útvar hlavného kontrolóra, na Úrade Prešovského samosprávneho kraja, kontrolu vybavovania sťažností a petícií za obdobie júl – december 2023.

Postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií na Úrade Prešovského samosprávneho kraja upravujú *Zásady vybavovania sťažností a petícií v podmienkach PSK*, ktoré boli spracované v súlade so zákonom č. 29/ 2015 Z. z. z 28. januára 2015, ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 85/ 1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov a zákona č. 9/ 2010 Z. z. o sťažnostiach. Zásady vybavovania sťažností a petícií v podmienkach Prešovského samosprávneho kraja boli schválené uznesením Zastupiteľstva PSK č. 732/ 2021, dňa 21.06.2021.

V zmysle čl. III. *Zásad vybavovania sťažností a petícií v podmienkach PSK* vedie centrálnu evidenciu sťažností a petícií na Úrade PSK Útvar hlavného kontrolóra PSK, ktorý po posúdení postupuje prijaté sťažnosti a petície podľa vecnej príslušnosti príslušnému odboru Úradu PSK na šetrenie.

V zmysle ust. § 9 zákona č. 9/ 2010 Z. z. o sťažnostiach v prípade, ak sťažnosť alebo petícia nie je príslušná na vybavenie Úradom PSK, Útvar hlavného kontrolóra PSK postúpi sťažnosť na priame vybavenie vecne príslušnému orgánu verejnej správy najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia, o čom sťažovateľa upovedomí.

V zmysle čl. VI. *Zásad vybavovania sťažností a petícií v PSK* lehota na vybavenie sťažností je 60 pracovných dní od jej doručenia na Úrad PSK. V prípadoch náročných na prešetrovanie hlavný kontrolór PSK, na základe písomného požiadania príslušného odboru Úradu PSK, vydáva písomný súhlas na predĺženie lehoty na prešetrovanie a vybavenie sťažnosti pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.

V zmysle čl. VII. *Zásad vybavovania sťažností a petícií v podmienkach PSK* Útvar hlavného kontrolóra PSK vykonáva šetrenie opakovaných a ďalších opakovaných sťažností. Prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam a výsledok kontroly oznámi sťažovateľovi písomne.

V zmysle čl. IX. *Zásad vybavovania sťažností a petícií v podmienkach PSK* a v súlade s Plánom kontrolnej činnosti, Útvar hlavného kontrolóra PSK vykonal na Úrade PSK kontrolu vybavovania sťažností a petícií za 2. polrok 2023, ako aj kontrolu plnenia opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku pri vybavovaní sťažností a petícií.

2 Centrálna evidencia a vybavovanie sťažností na Úrade PSK

V 2. polroku 2023 bolo na Útvare hlavného kontrolóra Prešovského samosprávneho kraja v centrálnej evidencii zaevidovaných 12 sťažností. Tri sťažnosti boli posúdené ako **vecne nepríslušné** a v zmysle § 9 zákona č. 9/ 2010 Z. z. o sťažnostiach boli postúpené orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie.

Sťažnosť ST 05/2/2023 zo dňa 19.09.2023 podaná sťažovateľom p. J. K. bytom Spišská Belá, bola odoslaná na Odbor dopravy Ú PSK, ktorý sťažnosť vyhodnotil ako vecne nepríslušnú, o čom bol sťažovateľ dňa 04.10.2023 písomne upovedomený.

Sťažnosť ST 10/2/2023 zo dňa 30.11.2023 podaná p. I. J., zastupujúceho sťažovateľa p. I. Č, bytom Liptovský Mikuláš, bola odoslaná na Odbor sociálnych vecí a rodiny Ú PSK, ktorý sťažnosť vyhodnotil ako vecne nepríslušnú, o čom bol zástupca sťažovateľa dňa 20.12.2023 písomne upovedomený.

Sťažnosť ST 09/2/2023 zo dňa 15.11.2023 podaná sťažovateľom p. B. N., bytom Humenné bola priamo odstúpená orgánu verejnej správy vecne príslušnému na jej vybavenie, o čom bol sťažovateľ dňa 12.12.2023 písomne upovedomený.

Vecne príslušné sťažnosti boli podľa ich obsahu pridelené na jednotlivé odbory Ú PSK nasledovne: odbor školstva Úradu PSK - 1 sťažnosť,

- odbor zdravotníctva Úradu PSK- 6 sťažností,
- odbor sociálnych vecí a rodiny Úradu PSK - 1 sťažnosť,
- odbor dopravy Úradu PSK - 1 sťažnosť.

Z deviatich riešených sťažností boli sedem sťažností neopodstatnené, jednu sťažnosť nebolo možné vyhodnotiť, nakoľko išlo o tvrdenie proti tvrdeniu, jedna sťažnosť postúpená na Odbor zdravotníctva je v tomto čase v štádiu riešenia..

Tabuľka 1 Počet prijatých sťažností a ich rozdelenie na jednotlivé odbory Úradu PSK

	nevyhodnotené	opodstatnené	neopodstatnené	v riešení
odbor školstva	-	-	1	-
odbor dopravy	-	-	1	-
odbor SV a rodiny	-	-	1	-
odbor zdravotníctva	1	-	4	1

Na Odbor školstva Úradu PSK bola v 2. polroku 2023 na prešetrovanie postúpená 1 sťažnosť, ktorá bola v deviatich námietkach vyhodnotená ako neopodstatnená. Ďalšie 4 námietky nebolo možné objektívne vyhodnotiť.

ST 01/02/2023 zo dňa 17.07.2023, podaná p. D. V. a p. D. V. bytom Bardejov, zastupujúcich maloletú dcéru N. V. bytom Bardejov. Sťažnosť bola podaná *na riaditeľa a triedneho učiteľa strednej školy z podozrenia na porušovanie práv dieťaťa a jeho právom chránených záujmov v školskom prostredí*. Celkovo bolo sťažovateľmi podaných 13 námietok. Sťažnosť bola postúpená na Odbor školstva Ú PSK dňa 31.07.2023, ktorý dňa 11.09.2023 sťažnosť prešetril. Zápisnica o výsledku prešetrovania sťažnosti bola vypracovaná, a s jej výsledkami boli dotknuté strany oboznámené, v Prešove dňa 27.09.2023.

Na Odbor zdravotníctva Úradu PSK boli v 2. polroku 2023 na prešetrovanie postúpené 6 sťažnosti, z ktorých boli 4 sťažnosti vyhodnotené ako neopodstatnené, jednu sťažnosť nebolo možné objektívne posúdiť a jedna sťažnosť je v súčasnosti v štádiu riešenia.

ST 02/02/2023 zo dňa 31.07.2023 podaná p. P. T. bytom Poprad, *na spôsob poskytovania zdravotnej starostlivosti v zdravotnom zariadení Poliklinika ADUS, Mnoheľova 842/ 2, Poprad, onkologická ambulancia MUDr. J. B. (POKO Poprad s .r. o.)*. Sťažnosť bola postúpená Odboru zdravotníctva Ú PSK dňa 08.08.2023. Odbor zdravotníctva si za účelom prešetrovania sťažnosti vyžiadala stanovisko dotknutého poskytovateľa zdravotnej starostlivosti, na základe ktorého konštatoval, že poskytovateľ zdravotnej starostlivosti postupoval v súlade so zákonom a nedopustil sa porušenia povinností vyplývajúcich z § 79 zákona č. 578/ 2004 Z. z, nad ktorých dodržiavaním vykonáva dozor samosprávny kraj. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti bola sťažnosť vyhodnotená ako **neopodstatnená**, o čom bol sťažovateľ dňa 07.09.2023 písomne upovedomený.

ST 03/02/2023 zo dňa 06.09.2023 podaná p. N. F. bytom Humenné, v ktorej namieta *porušenie práva na humánny, etický a dôstojný prístup pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti, ako aj postup pri odstúpení od dohody o poskytovaní zdravotnej starostlivosti zo strany poskytovateľa zdravotnej starostlivosti*: Imunoalerg s. r. o., Sládkovičova 2723/ 120 Snina v zastúpení konateľom MUDr. P. B.. Sťažnosť bola Ú PSK postúpená Úradom pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou. Dňa 06.09.2023 bola na šetrenie postúpená Odboru zdravotníctva ÚPSK. Odbor zdravotníctva si za účelom prešetrovania sťažnosti vyžiadala stanovisko dotknutého poskytovateľa zdravotnej starostlivosti k spôsobu, akým došlo k ukončeniu dohody o poskytovaní zdravotnej starostlivosti s pacientkou. Šetrením Odbor zdravotníctva zistil, že poskytovateľ zdravotnej starostlivosti postupoval v súlade so zákonom č. 578/ 2004 Z. z. a nedopustil sa porušenia povinností vyplývajúcich z § 79 zákona č. 578/ 2004 Z. z., nad ktorých dodržiavaním vykonáva dozor samosprávny kraj. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti bola sťažnosť vyhodnotená ako **neopodstatnená**, o čom bol sťažovateľ upovedomený listom dňa 19.10.2023.

ST 04/02/2023 zo dňa 20.09.2023 podaná p. J. M. bytom Humenné, vo veci *odmietnutia poskytnúť sťažovateľovi neodkladnú zdravotnú starostlivosť* poskytovateľom zdravotnej starostlivosti MUDr.

A. F., oftalmologická ambulancia: ALF-OFTAL s. r. o., Chemlonská 1, Humenné. Sťažnosť bola postúpená Odboru zdravotníctva Ú PSK dňa 26.09.2023. Odbor zdravotníctva si za účelom prešetrenia sťažnosti vyžiadal stanovisko dotknutého poskytovateľa zdravotnej starostlivosti a požiadal Fakultnú nemocnicu J.A. Reimana Prešov, odd. oftalmológie, kde bol sťažovateľ podľa predloženej lekárskej správy ošetrovaný, o súčinnosť. Šetrením sťažnosti Odbor zdravotníctva došiel k záveru, že poskytovateľ zdravotnej starostlivosti postupoval v súlade so zákonom č. 578/ 2004 Z. z a nedopustil sa porušenia povinností vyplývajúcich z § 79 tohto zákona, nad dodržiavaním ktorých vykonáva dozor samosprávny kraj. Sťažnosť bola vyhodnotená ako **neopodstatnená**, o čom bol sťažovateľ dňa 09.11.2023 písomne upovedomený.

ST 06/02/2023 zo dňa 05.10.2023 podaná p. M. M. bytom Prešov, vo veci *neoprávnenej platby v zdravotníckom zariadení súvisiacu s poskytovaním zdravotnej starostlivosti* poskytovateľom zdravotnej starostlivosti MUDr. J. B. K., MBA., dermatovenerologická ambulancia: Lederma s. r. o., Levočská 18, Prešov. Sťažnosť bola postúpená Odboru zdravotníctva Ú PSK dňa 06.10.2023. Odbor zdravotníctva si za účelom prešetrenia sťažnosti vyžiadal stanovisko dotknutého poskytovateľa zdravotnej starostlivosti. Pri šetrení sťažnosti Odbor zdravotníctva zistil, že cenník poskytovateľa zdravotnej starostlivosti, v ktorom je predmetný poplatok uvedený ako „manipulačný poplatok pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti (pokrýva náklady za poskytované služby ambulancie nehradené zo zdravotného poistenia)“ s uvedením sumy má poskytovateľ zdravotnej starostlivosti vyvesený na dverách ambulancie. Odbor zdravotníctva však zistil rozpor v tvrdeniach sťažovateľky a poskytovateľa zdravotnej starostlivosti a preto z uvedeného dôvodu **nebolo možné sťažnosť objektívne prešetriť**, o čom bol sťažovateľ dňa 14.11.2023 písomne upovedomený.

ST 08/02/2023 zo dňa 20.10.2023 podaná p. J. S. bytom Vikartovce, v ktorej *namieta postup poskytovateľa zdravotnej starostlivosti sťažovateľovi* zo strany ošetrojúceho lekára MUDr. A. M. v psychiatrickej ambulancii poskytovateľa zdravotnej starostlivosti Sophia Poprad s. r. o., so sídlom kpt. Nálepku 943/ 122, Svit. Sťažnosť bola Ú PSK odstúpená Úradom pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou. Dňa 27.10.2023 bola na šetrenie postúpená Odboru zdravotníctva ÚPSK, ktorý si za účelom prešetrenia sťažnosti vyžiadal stanovisko dotknutého poskytovateľa zdravotnej starostlivosti. Vzhľadom na zistené skutočnosti Odbor zdravotníctva konštatoval, že poskytovateľ zdravotnej starostlivosti postupoval v súlade so zákonom č. 578/ 2004 Z. z a nedopustil sa porušenia povinností podľa § 79 zákona č. 578/ 2004 Z. z, nad dodržiavaním ktorých vykonáva dozor samosprávny kraj. Sťažnosť bola vyhodnotená ako **neopodstatnená**, o čom bol sťažovateľ dňa 23.11.2023 písomne upovedomený.

ST 12/02/2023 zo dňa 12.12.2023 podaná p. B. Š. bytom Radatice, vo veci *neoprávneného výberu poplatku za prednostné vyšetrenie* poskytovateľom zdravotnej starostlivosti v internej ambulancii: Medikard s. r. o., Hollého 14/D, Prešov. Sťažnosť bola postúpená Odboru zdravotníctva Ú PSK dňa 18.12.2023. V čase vykonania kontroly vybavovania sťažností na Ú PSK za 2. polrok 2023 bola sťažnosť **v štádiu riešenia**.

Na Odbor sociálnych vecí a rodiny Úradu PSK bola v 2. polroku 2023 na prešetrovanie postúpená 1 sťažnosť, ktorá bola vyhodnotená ako neopodstatnená.

ST 07/02/2023 zo dňa 11.10.2023 podaná p. Z. H. vo veci *neadekvátneho riešenia žiadosti o umiestnenie osoby do zariadenia špecializovanej starostlivosti*. Sťažnosť bola postúpená Odboru sociálnych vecí a rodiny Ú PSK dňa 20.10.2023. Odbor sociálnych vecí a rodiny danú sťažnosť uvádzaných tvrdení dôkladne prešetril a dňa 02.11.2023 vypracoval a zaslal Stanovisko k sťažnosti. Vzhľadom na uvedené skutočnosti bola sťažnosť vyhodnotená ako **neopodstatnená**.

Na Odbor dopravy Úradu PSK bola v 2. polroku 2023 na prešetrovanie postúpená 1 sťažnosť, ktorá bola vyhodnotená ako neopodstatnená.

ST 11/02/2023 zo dňa 01.12.2023 podaná p. S. Ž. bytom Černina, p. C. V. bytom Turcovce, p. P. T. bytom Baškovce, p. Š. T., bytom Hrubov zastupujúcich občanov obcí: Černina, Turcovce, Baškovce a Hrubov. Sťažnosť sa týkala *navrhovaného zrušenia autobusových spojov z mesta Humenné do dotknutých obcí*. Sťažnosť bola postúpená Odboru dopravy Ú PSK dňa 04.12.2023. Sťažnosť bola Odborom dopravy prešetrovaná a na základe dokladovaných skutočností počtu prepravovaných osôb v jednotlivých nočných spojoch vysielaných z mesta Humenné do dotknutých obcí, bola sťažnosť vyhodnotená ako **neopodstatnená**, o čom boli sťažovatelia / zástupcovia daných obcí dňa 19.12.2023 písomne upovedomení.

3 Centrálna evidencia a vybavovanie petícií na Úrade PSK

V 2. polroku 2023 bola v centrálnej evidencii Útvaru hlavného kontrolóra Prešovského samosprávneho kraja evidovaná jedna petícia.

PE 01/02/2023 zo dňa 21.12.2023 podpísaná 156 občanmi obce Veľká Lesná, predložená p. M. Im. Bytom Veľká Lesná vo veci *Zachovania autobusových spojov z Veľkej Lesnej do Starej Ľubovne a späť BUS 710425 č.48 s odchodom o 06:35 z Veľkej Lesnej do Starej Ľubovne, BUS 710425 č.6 s odchodom o 09:05 z Veľkej Lesnej do Starej Ľubovne, BUS 710425 č.3 s odchodom o 7:45 zo Starej Ľubovne do Veľkej Lesnej a BUS 710425 č.7 s odchodom o 14:35 zo Starej Ľubovne do Veľkej Lesnej*. Petícia bola postúpená Odboru dopravy dňa 03.01.2023, ktorý Petíciu prešetril a dospel ku konkrétnym stanoviskám pre jednotlivé autobusové spojenia na linke 710425. Spoj č. 48: Nakoľko v danej časovej polohe je zabezpečené prestupné spojenie s kapacitnou rezervou, obnovenie priameho spojenia nie je vecne opodstatnené a predstavovalo by nezodpovedné vynakladanie verejných prostriedkov. Spoj č. 6: Priame autobusové spojenie bolo zrušené z dôvodu mimoriadne nízkeho využitia zo strany cestujúcej verejnosti. (Spoj vedený mimo školskej a pracovnej dochádzky). PSK aktuálne vynakladá maximum úsilia, aby spojenie po 9. hodine ráno z Veľkej Lesnej do Starej Ľubovne zabezpečené bolo, avšak inej forme než je obsahom predmetu sťažnosti / petície. Spoj č. 3: Obnova v danom čase a smere nebude realizovaná vzhľadom na extrémne nízky prepravný dopyt. Bežným javom na danom spoji je 0 cestujúcich. Spoj č. 7: Obnova priameho autobusového spojenia

v danom smere a čase realizovaná nebude vzhľadom na existujúce popoludňajšie prestupné spojenia v dostatočnom rozsahu a s primeranou prepravnou kapacitou pri 5-minútovom prestupnom čase.

Výsledkom prešetrenia petície je **rozhodnutie PSK o nevyhovení požiadavkám uvedených v petícií**, t. j. neobnovenie autobusových spojov č. 48, 6, 3 a 7 na linke 710425 v pôvodnej podobe. PSK požiadal príslušného zmluvného prepravcu o realizáciu predmetných zmien cestovných poriadkov k 01.02.2024, resp. 19.01.2024 nariadil dopravcovi realizovať mimoriadnu zmenu cestovných poriadkov od 01.02.2024 a vynaloží maximum úsilia, aby bol avizovaný termín zmien cestovných poriadkov zo strany dopravcu dodržaný.