



P R E Š O V S K Ý
samosprávny kraj
Útvar hlavného kontrolóra

SPRÁVA
o vybavovaní sťažností a petícií na Úrade PSK za 1. polrok 2022

August 2022

Obsah

1	ÚVOD	3
2	CENTRÁLNA EVIDENCIA A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ NA ÚRADE PSK.....	4
3	CENTRÁLNA EVIDENCIA A VYBAVOVANIE PETÍCIÍ NA ÚRADE PSK.....	7

1 ÚVOD

Postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností a petícií v PSK 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 ustanovení §19 c) a 19 d) zákona č. 302/2001 Z. z. o samospráve vyšších územných celkov (zákon o samosprávnych krajoch) 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 predkladám Správu o vybavovaní sťažností a petícií na Úrade PSK za 1. polrok 2022

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

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 prešetrenie hlavný kontrolór PSK na základe písomného požiadania príslušného odboru Úradu PSK vydáva písomný súhlas na predĺženie lehoty na prešetrenie a vybavenie sťažnosti pred jej uplynutím o 30 pracovných dní.

V zmysle ust. §9 zákona č.9/2010 Z.z. o sťažnostiach v prípade, ak sťažnosť alebo petícia nie je príslušná na vybavenie Úradu PSK, Útvar hlavného kontrolóra PSK ju postúpi na priame vybavenie vecne príslušnému orgánu verejnej správy.

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. VIII. Zásad vybavovania sťažností a petícií v podmienkach PSK v nadväznosti na príslušné ustanovenia zákona č. 357/2015 Z.z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení Útvar hlavného kontrolóra PSK vykonal na Úrade PSK kontrolu vybavovania sťažností a petícií za 1.polrok 2022, ako aj plnenie opatrení prijatých na odstránenie nedostatkov a príčin ich vzniku pri vybavovaní sťažností a petícií.

2 CENTRÁLNA EVIDENCIA A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ NA ÚRADE PSK

Za 1. polrok 2022 bolo na ÚHK PSK v centrálnej evidencii zaevidovaných 16 sťažností.

Dve sťažnosti boli *vecne nepríslušné* a boli postúpené orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie v zmysle §9 zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach, o čom boli sťažovatelia písomne upovedomení.

Podľa obsahu boli sťažnosti Útvaram hlavného kontrolóra rozdelené a zaslané na jednotlivé odbory Ú PSK nasledovne:

- na odbor zdravotníctva Úradu PSK bolo postúpených 12 sťažností,
- na odbor sociálnych vecí a rodiny Úradu PSK bola postúpená 1 sťažnosť,
- na odbor dopravy Úradu PSK bola postúpená taktiež 1 sťažnosť.

Zo *14 vecne príslušných* sťažností boli *3 sťažnosti odložené*.

- sťažnosť č. 05/1/2022, zaslaná na odbor zdravotníctva Úradu PSK, bola odložená podľa ust. §6 ods.2, keďže nebola v súlade s §5 ods.3 zákona č. 9/2010 o sťažnostiach a sťažovateľ nedoplnil potrebné informácie. O odložení sťažnosti bol sťažovateľ písomne upovedomený dňa 04.04.2022,
- sťažnosti č. 12/1/2022 a sťažnosť č. 14/1/2022, obe zaslané na odbor zdravotníctva Úradu PSK, boli odložené podľa ust. §6 ods.1 písm. c) keďže neobsahovali náležitosti podľa §5 ods. 9 zákona č. 9/2010 o sťažnostiach.

Zo zvyšných *11 vecne príslušných a riešených* sťažností bolo *9 neopodstatnených, 2 sťažnosti boli vyhodnotené ako opodstatnené*.

Tab.č.1: Počet prijatých sťažností a ich rozdelenie na jednotlivé odbory Úradu PSK

Odbor ÚPSK	Počet prijatých sťažností	Vybavenie vecne príslušných sťažností		
		vybavené		odložené
		opodstatnené	neopodstatnené	
vecne nepríslušné	2	-	-	-
odbor dopravy	1	1	0	0
odbor soc. vecí a rodiny	1	0	1	0
odbor zdravotníctva	12	1	8	3

Na odbor zdravotníctva Úradu PSK bolo v 1. polroku 2022 na prešetrenie postúpených 9 sťažností.

ST 01/1/2022 zo dňa 10.01.2022 podaná p. J.V., bytom Humenné, vo veci odmietnutia zdravotnej starostlivosti MUDr. L.P., endokrinologická ambulancia v Humennom. Sťažnosť bola postúpená odboru zdravotníctva Úradu PSK dňa 13.01.2022. Zápisnicou o výsledku prešetrenia sťažností, prešetrením písomných vyjadrení a predložených dokladov nebolo preukázané sťažovateľom tvrdené odmietnutie zdravotnej starostlivosti. Zároveň bolo preukázané, že sťažovateľovi bola poskytnutá zdravotná starostlivosť v zmysel zákona č. 578/2004 Z.z., preto bola táto sťažnosť vyhodnotená ako **neopodstatnená**. O výsledku šetrenia bol sťažovateľ upovedomený listom dňa 01.03.2022.

ST 03/1/2022 zo dňa 11.02.2022 podaná p. M.K., bytom Poprad, vo veci neoprávneného poplatku za výber ambulantného lekára u poskytovateľa zdravotnej starostlivosti Urologickej ambulancii e.cho v Poprade. Sťažnosť bola postúpená odboru zdravotníctva Úradu PSK dňa 14.02.2022. Prešetrením písomných vyjadrení a predložených dokladov bolo preukázané, že poskytovateľ zdravotnej starostlivosti je oprávnený požadovať úhradu 30€ za nadštandardnú službu uvedenú v cenníku ako „Výber ambulantného lekára na základe žiadosti pacienta“ a v danom prípade sa nejedná o neoprávnený výber poplatku zo strany poskytovateľa zdravotnej starostlivosti. Zápisnica z prešetrenia sťažnosti a výsledok z prešetrenia bol sťažovateľovi zaslaný dňa 30.03.2022. Sťažnosť bola s ohľadom na vyššie uvedené skutočnosti vyhodnotená ako **neopodstatnená**.

ST 04/1/2022 zo dňa 17.02.2022 podaná p. T.G. a p. J.G, bytom Stará Ľubovňa vo veci neposkytnutia a zanedbania primárnej ambulantnej zdravotnej starostlivosti MUDr. J.V, DAPTI s.r.o. v Starej Ľubovni. Sťažnosť bola na riešenie postúpená odboru zdravotníctva Úradu PSK dňa 21.02.2022. Písomným vyjadrením MUDr. J.V. bolo zistené, že pacientovi bola riadne poskytnutá zdravotná starostlivosť, a to najmä formou telefonickú a e-mailovej konzultácie zdravotného stavu a preskripciou liekov, zároveň bol pacient takmer na dennej báze sledovaný a inštruovaný, a tiež bol podrobený vyšetreniam na základe odporúčania poskytovateľa zdravotnej starostlivosti, MUDr. J.V. Na základe preverenia daných skutočností bola sťažnosť vyhodnotená ako **neopodstatnená**. O výsledku šetrenia boli sťažovatelia upovedomení listom dňa 05.04.2022.

ST 07/1/2022 zo dňa 22.03.2022 podaná p. M.P., bytom Medzilaborce, vo veci nevhodného správania zdravotnej sestry L.R v ambulancii MUDr. M.B. NsP v Humennom. Sťažnosť bola na riešenie postúpená odboru zdravotníctva Úradu PSK dňa 24.03.2022. Zo stanoviska poskytovateľa zdravotnej starostlivosti vyplynulo, že sa jednalo iba o nedorozumenie. Sťažovateľ vo svojej sťažnosti konkrétne neuviedol skutočnosť, na základe ktorej by bolo možné správanie zdravotnej sestry označiť ako arogantné. Na základe preverenia daných skutočností bola sťažnosť vyhodnotená ako **neopodstatnená**. O výsledku šetrenia bol sťažovateľ upovedomený listom.

ST 08/1/2022 zo dňa 22.03.2022 podaná p. M.K., bytom Poprad vo veci neposkytnutia neodkladnej zdravotnej starostlivosti MUDr. M.D., NsP v Poprade. Sťažnosť bola na riešenie postúpená odboru zdravotníctva Úradu PSK dňa 24.03.2022. Prešetrením písomných vyjadrení s ohľadom na platný stav bolo preukázané, že sťažovateľovi bola poskytnutá zdravotná starostlivosť na ambulancii úrazovej chirurgie NsP v Poprade. Poskytovateľ zdravotnej starostlivosti sa nedopustil porušenia povinností vyplývajúcich z §79 zákona č.578/2004 Z.z. a sťažnosť bola vyhodnotená ako **neopodstatnená**. Z prešetrenia sťažnosti

bola dňa 25.04.2022 vypracovaná Zápisnica, s ktorej obsahom a výsledkom bol sťažovateľ upovedomený.

ST 09/1/2022 zo dňa 30.03.2022 podaná p. L.M., bytom Levoča, ktorá na Úrad PSK bola postúpená Úradom pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou z dôvodu vecnej príslušnosti. Sťažnosť sa týkala neetického správania MUDr. K.G., odstúpenie od dohody o poskytovaní zdravotnej starostlivosti a s tým súvisiace nakladanie so zdravotnou dokumentáciou a nevydanie dokladu o zaplatení poskytovateľom zdravotnej starostlivosti so sídlom v Levoči. Sťažnosť bola postúpená odboru zdravotníctva Úradu PSK dňa 07.04.2022. Prešetrením písomných vyjadrení a k nim predložených dokladov bolo preukázané, že dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti medzi sťažovateľom a poskytovateľom zanikla súhlasným prejavom oboch strán. Sťažnosť v časti namietajúcej neetické správanie lekára bola postúpená Slovenskej lekárskej komore, ako orgánu vecne príslušnému na prešetrenie. K námietke týkajúcej sa nevydania dokladu o zaplatení za poskytnuté služby bolo preukázané, že sa poskytovateľ zdravotnej starostlivosti dopustil porušenia povinností podľa §79 ods.1 písm. o) zákona č. 578/2004 Z.z. a to tým, že sťažovateľke nevydal doklad o výške úhrady a povinností podľa §79 ods.1 písm. zo), zq) zákona č. 578/2004 Z.z. a to tým, že v cenníku zdravotných výkonov nemá uvedený zdravotný výkon „USG vyšetrenie“, ktorý sťažovateľke vyúčtoval a zároveň suma úhrady nezodpovedá cenám uvedených v cenníku poskytovateľa. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti bola sťažnosť vyhodnotená ako **opodstatnená**. Z prešetrenia sťažnosti bola dňa 26.05.2022 vypracovaná Zápisnica, s ktorej obsahom a výsledkom bol sťažovateľ upovedomený.

ST 10/1/2022 zo dňa 03.05.2022 podaná p. V.T., bytom Prešov, vo veci nevhodného správania MUDr. R.H., psychiatrická ambulancia v Prešove, pri kontrolnom vyšetrení sťažovateľa. Sťažnosť bola postúpená odboru zdravotníctva Úradu PSK dňa 05.05.2022. Z písomného stanoviska poskytovateľa zdravotnej starostlivosti vyplynulo, že sťažovateľ nedodržiava termíny vyšetrení, na ktoré je objednaný. V čase, kedy sa sťažovateľ dostavil do ambulancie a neprimeraným spôsobom sa dožadoval vyšetrenia, MUDr. R.H. vyšetrovala iného objednaného pacienta. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti bola sťažnosť vyhodnotená ako **neopodstatnená**.

ST 11/1/2022 zo dňa 03.05.2022 podaná p. P.H, bytom Prešov, ktorá na Úrad PSK bola postúpená Úradom pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou z dôvodu vecnej príslušnosti. Sťažnosť bola podaná v súvislosti s odmietnutím poskytnutia fotokópie správy, resp. záverov z psychologického vyšetrenia maloletého syna sťažovateľa, lekárom: Mgr. J.Š, ambulancia klinickej psychológie v Prešove. Sťažnosť bola postúpená odboru zdravotníctva Úradu PSK dňa 05.05.2022. Prešetrením sťažnosti odbor zdravotníctva zistil, že poskytovateľ zdravotnej starostlivosti svoju povinnosť vyplývajúcu z §79 ods.1 písm. m) neporušil a na základe žiadosti sťažovateľa zo 25.04.2022 o poskytnutie údajov zo zdravotnej dokumentácie jeho maloletého syna, mu dňa 02.05.2022 v priestoroch ambulancie odovzdal kópiu lekárskej správy. Vzhľadom na vyššie uvedené a na skutočnosť, že k splneniu zákonnej povinnosti poskytovateľa zdravotnej starostlivosti došlo v čase podania sťažnosti, a teda dôvod na podanie sťažnosti pominul, sťažnosť bola vyhodnotená ako **neopodstatnená**.

ST 13/1/2022 zo dňa 02.06.2022 podaná p. I.D., bytom Poprad, týkajúcu sa poskytovateľa zdravotnej starostlivosti MUDr. J.F., PULSE- gynekologická ambulancia v Poprade, ktorá sťažovateľke odmietla poskytnúť informácie o zdravotnom stave a ošetrení jej dcéry V.N-P., ktorej je matkou a zákonnou zástupkyňou. Sťažnosť bola postúpená odboru zdravotníctva Úradu PSK dňa 07.06.2022. Prešetrením sťažnosti odbor zdravotníctva zistil, že poskytovateľ

zdravotnej starostlivosti svoju povinnosť vyplývajúcu z §79 ods.1 písm. m) neporušil vzhľadom k tomu, že v čase, kedy sťažovateľka požiadala o sprístupnenie údajov zo zdravotnej dokumentácie svojej mal. dcéry, nevedela udať jej rodné číslo, na základe ktorého by ju poskytovateľ zdravotnej starostlivosti vedel identifikovať. Sťažovateľka následne telefonicky kontaktovala poskytovateľa zdravotnej starostlivosti, ktorý jej po identifikácii podal informácie o vyšetrení. Lekárska správa z vyšetrenia bola vydaná sprevádzajúcej osobe dieťaťa, ktorá ju doručila detskému lekárovi- pediatrovi. Ten, na jej základe, taktiež poskytol sťažovateľke informácie o zdravotnom stave jej dcéry. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti bola sťažnosť vyhodnotená ako **neopodstatnená**. O výsledku šetrenia sťažnosti bola sťažovateľka upovedomená listom dňa 29.07.2022.

Na odbor sociálnych vecí a rodiny Úradu PSK bola v 1. polroku 2022 na prešetrenie postúpená 1 sťažnosť:

ST 06/1/2022 zo dňa 14.03.2022 podaná p. M.K., bytom v Bardejove. Predmetom sťažnosti bolo nevhodné správanie a zneužívanie svojej právomoci riaditeľom zariadenia p. A.K. a ustanovenou opatrovníčkou p. J.V., v n.o. v Bardejove. Sťažnosť bola postúpená odboru sociálnych vecí a rodiny Úradu PSK dňa 15.03.2022. Zároveň bolo na odbore sociálnych vecí a rodiny Úradu PSK prijaté písomné vyjadrenie, v ktorom sťažovateľ svoju sťažnosť zobral späť. Keďže dôvod na prešetrenie sťažnosti pominul, sťažnosť bola vyhodnotená ako **neopodstatnená**.

Na odbor dopravy Úradu PSK bola v 1. polroku 2022 na prešetrenie postúpená 1 sťažnosť:

ST 02/1/2022 zo dňa 11.01.2022 podaná obcou Ordzovany v.z. starostkou obce p. A.M., týkajúca sa nezastavenia vodičov SAD Poprad a.s. na zastávke „Ordzovany- Základná škola“ uvedenej v platnom Cestovnom poriadku. Dňa 21.01.2022 sa v obci Ordzovany uskutočnilo pracovné stretnutie medzi zástupcami obce Ordzovany a SAD Poprad, a.s. S preložením autobusovej zastávky v obci, podľa návrhu SAD Poprad, a.s., z dôvodu zabezpečenia bezpečnosti nastupujúcich občanov v obci, Obecné zastupiteľstvo na svojom zasadnutí dňa 28.01.2022 nesúhlasilo. Podľa aktuálneho vyjadrenia obce Ordzovany sa problém vyriešil. Obecné zastupiteľstvo vyzvalo majiteľov motorových vozidiel, aby svojim parkovaním nebránili plynulému a bezpečnému prejazdu autobusov. Obec zabezpečí orezanie konárov stromov tak, aby nezasahovali do priestorov miestnej komunikácie a zároveň v zimných mesiacoch zabezpečí jej údržbu. Sťažnosť bola vyhodnotená ako **opodstatnená**.

3 CENTRÁLNA EVIDENCIA A VYBAVOVANIE PETÍCIÍ NA ÚRADE PSK

Za 1. polrok 2022 v centrálnej evidencii ÚHK PSK neboli zaevidované žiadne petície.